

## Emilia-Romagna

L.R. 31-3-2003 n. 7

Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo).

Pubblicata nel B.U. Emilia-Romagna 31 marzo 2003, n. 46.

Art. 15

Pacchetti turistici, programmi di viaggio e opuscoli informativi.

1. I programmi concernenti viaggi, crociere, gite ed escursioni, con o senza prestazioni relative al soggiorno, prodotti e organizzati da agenzie di viaggio e turismo, sia per il territorio nazionale che per l'estero, devono contenere, ai fini della loro pubblicazione e diffusione sotto forma di opuscolo ufficiale, indicazioni precise ed esplicite su:

- a) soggetto produttore e organizzatore;
- b) date di svolgimento;
- c) durata complessiva e numero dei pernottamenti;
- d) quote di partecipazione con l'indicazione del prezzo globale corrispondente a tutti i servizi con menzione di quelli esclusi, ed eventuale acconto da versare all'atto d'iscrizione nonché le scadenze per il versamento del saldo;
- e) qualità e quantità dei servizi forniti, con riferimento all'albergo o altro tipo di alloggio, al numero dei pasti, ai trasporti, alle presenze di accompagnatori e guide e a quant'altro è compreso nella quota di partecipazione; in particolare, per quanto concerne i mezzi di trasporto, devono essere indicate le tipologie e le caratteristiche dei vettori, e per quanto concerne l'albergo o altro tipo di alloggio, devono essere indicate l'ubicazione, la categoria o classificazione o livello di comfort;
- f) termini per le iscrizioni e per le relative rinunce;
- g) condizioni di rimborso di quote pagate, sia per rinuncia o per recesso del cliente, che per annullamento del viaggio da parte dell'agenzia, o per cause di forza maggiore o per altro motivo prestabilito;
- h) periodo di validità del programma;
- i) estremi della garanzia assicurativa di cui all'articolo 14 con l'indicazione dei rischi coperti;
- j) numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto per effettuare il viaggio e la data massima entro la quale deve essere comunicato l'eventuale annullamento all'utente dei servizi turistici;
- k) estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- l) misure igieniche e sanitarie richieste nonché le informazioni di carattere generale in materia di visti e passaporti necessarie all'utente dei servizi turistici per fruire delle prestazioni previste dai programmi di viaggio;

m) dichiarazione che il contratto è sottoposto alle disposizioni della presente legge e della Direttiva n. 90/314/CEE, così come recepita dal D.Lgs. n. 111 del 1995;

n) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia danni di cui all'articolo 17;

o) avvertenze obbligatorie previste dall'articolo 16 della legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù).

2. Il riferimento ai predetti programmi deve essere citato nei documenti di viaggio. Il programma costituisce l'elemento di riferimento della promessa di servizi a tutti i fini di accertamento dell'esatto adempimento. A tal scopo il programma è posto a disposizione dei consumatori. Le agenzie di viaggio e turismo sono tenute a far pervenire alla Provincia bozza delle pubblicazioni di cui al presente articolo. Eventuali rilievi della Provincia relativi alla regolarità delle pubblicazioni devono pervenire all'agenzia di viaggio interessata entro venti giorni dal ricevimento della bozza di stampa, fatta salva ogni ulteriore e successiva verifica in ordine alla corrispondenza tra le pubblicazioni stesse e le prestazioni effettuate. Trascorso tale termine senza rilievi da parte della Provincia, la diffusione si intende autorizzata. La pubblicità dei programmi, in qualsiasi forma realizzata, deve contenere l'esplicito riferimento ai corrispondenti programmi inviati alla Provincia.

3. I programmi, ed opuscoli relativi all'offerta al pubblico di singoli servizi turistici, ovvero i relativi contratti ove previsti, devono contenere gli elementi pertinenti allo specifico servizio offerto indicati nella Convenzione internazionale sui contratti di viaggio (CCV) di cui alla legge n. 1084 del 1977 e successive integrazioni e modifiche.

4. Il programma di viaggio deve indicare gli organismi ai quali il turista può rivolgersi in caso di eventuali controversie e il numero telefonico per l'assistenza o numero verde, che può essere predisposto sia dall'organizzazione del viaggio ovvero sia anche dagli organismi di tutela del turista promossi da associazione/i dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori utenti istituito con legge 30 luglio 1998, n. 281 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti).

5. I programmi di viaggio oggetto del presente articolo, quando diffusi per via telematica, sono soggetti alla disciplina prevista dall'articolo 18 del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 114 (Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4 della legge 15 marzo 1997, n. 59) che regola le vendite per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione nonché alla disciplina del D.Lgs. 22 maggio 1999, n. 185 sui diritti del consumatore nei contratti conclusi a distanza.