

del 18 giugno 1993

L'Assemblea federale della Confederazione Svizzera,
visti gli articoli 31^{sexies} e 64 della Costituzione federale¹⁾;
visto il messaggio del Consiglio federale del 24 febbraio 1993²⁾,
decreta:

Sezione 1: Definizioni

Art. 1 Viaggio «tutto compreso»

¹ Si intende per viaggio «tutto compreso» la combinazione prefissata di almeno due delle prestazioni seguenti, se è offerta a un prezzo forfettario e dura più di 24 ore o include un pernottamento:

- a. trasporto;
- b. alloggio;
- c. altre prestazioni turistiche non accessorie del trasporto o dell'alloggio e costituenti una parte significativa della prestazione globale.

² La presente legge si applica pure se singole prestazioni di uno stesso viaggio «tutto compreso» sono fatturate separatamente.

Art. 2 Organizzatore, venditore e consumatore

¹ Si intende per organizzatore qualsiasi persona che organizza i viaggi «tutto compreso» non solo occasionalmente e li offre direttamente o tramite un venditore.

² Si intende per venditore la persona che offre i viaggi «tutto compreso» proposti dall'organizzatore.

³ Si intende per consumatore:

- a. qualsiasi persona che prenota o si impegna a prenotare il viaggio «tutto compreso»;
- b. qualsiasi persona a nome o a favore della quale un viaggio «tutto compreso» è prenotato o un impegno di prenotazione è assunto;
- c. qualsiasi persona alla quale il viaggio «tutto compreso» è ceduto giusta l'articolo 17.

RU 1993 3152

¹⁾ RS 101

²⁾ FF 1993 I 609

Sezione 2: Prospetti

Art. 3

Le indicazioni contenute nei prospetti sono vincolanti per l'organizzatore o il venditore che li pubblica; possono essere modificate unicamente:

- a. da un ulteriore accordo tra i contraenti;
- b. se il prospetto richiama espressamente l'attenzione su questa possibilità e la modificazione è comunicata chiaramente al consumatore prima della conclusione del contratto.

Sezione 3: Informazione destinata al consumatore

Art. 4 Prima della conclusione del contratto

¹ L'organizzatore o il venditore devono comunicare per scritto al consumatore tutte le condizioni contrattuali prima della conclusione del contratto.

² Le condizioni contrattuali possono essere trasmesse al consumatore anche in un'altra forma appropriata; in questo caso, prima della stipulazione, gli deve essere confermata per scritto. L'obbligo di conferma viene meno, qualora il suo adempimento impedisca una prenotazione o la conclusione del contratto.

³ Nella misura in cui sia importante per il viaggio «tutto compreso», l'organizzatore o il venditore devono informare in generale il consumatore per scritto o in un'altra forma appropriata prima della conclusione del contratto:

- a. sulle esigenze applicabili ai cittadini della CE e dell'AELS in materia di passaporti e visti, segnatamente sui termini per ottenere questi documenti;
- b. sulle formalità della polizza sanitaria, necessarie per il viaggio e il soggiorno.

⁴ I cittadini di altri Stati hanno diritto alle informazioni di cui al capoverso 3 lettera a, se le esigono senza indugio.

Art. 5 Prima dell'inizio del viaggio

L'organizzatore o il venditore devono comunicare tempestivamente al consumatore, prima della data della partenza, per scritto o in qualsiasi altra forma appropriata:

- a. gli orari e i luoghi delle soste intermedie e delle coincidenze;
- b. il posto che il viaggiatore deve occupare;
- c. il nome, l'indirizzo e il numero di telefono della rappresentanza locale dell'organizzatore o del venditore o, se detta rappresentanza non esiste, gli uffici locali che possono prestare aiuto al consumatore in caso di difficoltà; se detti uffici non esistono, occorre in ogni caso comunicare al consumatore un numero telefonico d'emergenza o qualsiasi altra informazione che gli consenta di entrare in contatto con l'organizzatore o il venditore;
- d. nel caso di viaggi e di soggiorni all'estero di minorenni, le informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il minorenne o con il responsabile locale del suo soggiorno;
- e. informazioni sulla possibilità di stipulare un'assicurazione che copra le spese di annullamento del viaggio o un'assicurazione che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti o malattie.

Sezione 4: Contenuto del contratto

Art. 6

¹ Indipendentemente dalla natura delle prestazioni convenute, il contratto deve indicare:

- a. il nome e l'indirizzo dell'organizzatore e dell'eventuale venditore;
- b. la data, l'ora e il luogo dell'inizio e della fine del viaggio;
- c. i desideri particolari del consumatore, accettati dall'organizzatore o dal venditore;
- d. se la realizzazione del viaggio «tutto compreso» esige un numero minimo di partecipanti e, se questo è il caso, quando, al più tardi, deve essere comunicato al consumatore l'eventuale annullamento del viaggio;
- e. il prezzo del viaggio «tutto compreso», nonché le scadenze e le modalità di pagamento;
- f. il termine entro cui il consumatore deve presentare reclamo per inadempimento o cattiva esecuzione del contratto;
- g. il nome e l'indirizzo dell'eventuale assicuratore.

² A seconda della natura delle prestazioni convenute, il contratto deve anche indicare:

- a. la destinazione del viaggio e, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, la durata e le date relative;
- b. l'itinerario;
- c. i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto utilizzati;
- d. il numero dei pasti compresi nel prezzo del viaggio «tutto compreso»;
- e. l'ubicazione, la categoria o il livello di comfort e le caratteristiche principali dell'alloggio, nonché la sua approvazione e classificazione turistica ai sensi della regolamentazione dello Stato di destinazione;
- f. le visite, escursioni e altre prestazioni incluse nel prezzo del viaggio «tutto compreso»;
- g. le condizioni di un eventuale aumento di prezzo giusta l'articolo 7;
- h. eventuali tasse per determinate prestazioni, come tasse d'atterraggio, di sbarco o d'imbarco nei porti e negli aeroporti, nonché tasse di soggiorno non incluse nel prezzo.

Sezione 5: Aumenti di prezzo

Art. 7

Un aumento del prezzo convenuto contrattualmente è ammissibile soltanto se:

- a. il contratto prevede espressamente questa possibilità e determina le modalità precise di calcolo del nuovo prezzo;
- b. si produce almeno tre settimane prima della data della partenza; e
- c. è motivato con l'aumento dei costi di trasporto, compresi quelli dei carburanti, delle tasse per determinate prestazioni, come tasse d'atterraggio, di sbarco e d'imbarco in porti e aeroporti o con una modificazione dei tassi di cambio applicati.

Sezione 6: Modificazioni sostanziali del contratto

Art. 8 Definizione

¹ Si intende per modificazione sostanziale del contratto ogni significativa modificazione di un elemento essenziale a cui l'organizzatore del viaggio proceda prima della data della partenza.

² Un aumento di prezzo di più del 10 per cento è considerato modificazione sostanziale.

Art. 9 Obbligo d'informare

L'organizzatore comunica al consumatore, il più presto possibile, qualsiasi modificazione sostanziale del contratto e la relativa incidenza sul prezzo.

Art. 10 Diritti del consumatore

¹ Il consumatore può accettare una modificazione sostanziale del contratto oppure recedere senza dovere indennizzo.

² Se recede dal contratto, ne informa il più presto possibile l'organizzatore o il venditore.

³ Se recede dal contratto, il consumatore ha diritto:

- a. a un altro viaggio «tutto compreso» di qualità equivalente o superiore se l'organizzatore o il venditore glielo può proporre;
- b. a un altro viaggio «tutto compreso» di qualità inferiore, nonché al rimborso della differenza; o
- c. al rimborso più rapido possibile di tutte le somme versate.

⁴ È salva la pretesa al risarcimento dei danni per inadempimento del contratto.

Sezione 7: Annullamento del viaggio «tutto compreso»

Art. 11

¹ Se l'organizzatore annulla il viaggio prima della data della partenza per una circostanza non imputabile al consumatore, quest'ultimo può far valere le pretese di cui nell'articolo 10.

² Il consumatore tuttavia non ha diritto al risarcimento dei danni per inadempienza:

- a. se l'annullamento è dovuto a un numero di prenotazioni inferiore al minimo richiesto e il consumatore ne è informato per scritto entro il termine indicato nel contratto; o
- b. se l'annullamento è dovuto a forza maggiore. L'eccesso di prenotazioni non è considerato forza maggiore.

Sezione 8: Inadempimento e cattiva esecuzione del contratto

Art. 12 Reclamo

¹ Il consumatore deve segnalare al più presto al prestatore dei servizi o all'organizzatore o venditore, per scritto o in qualsiasi altra forma appropriata, qualsiasi mancanza nell'esecuzione del contratto rilevata in loco.

² In caso di reclamo, l'organizzatore o il venditore o il suo rappresentante locale devono adoperarsi sollecitamente per trovare una soluzione appropriata.

Art. 13 Provvedimenti alternativi

¹ Se, dopo la partenza, non è fornita una parte essenziale delle prestazioni convenute o l'organizzatore si rende conto che non la può fornire, egli è tenuto a:

- a. predisporre soluzioni alternative affinché il viaggio «tutto compreso» possa essere continuato;
- b. risarcire al consumatore eventuali danni; l'importo risarcito è la differenza tra il prezzo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni fornite.

² Se sono possibili alternative o se il consumatore non le accetta per validi motivi, l'organizzatore deve adoperarsi per fornirgli un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto. Inoltre l'organizzatore è tenuto a risarcirgli il danno.

³ I provvedimenti di cui nel presente articolo non danno diritto ad alcun supplemento di prezzo.

Art. 14 Responsabilità; principio

¹ L'organizzatore o il venditore contraente è responsabile nei confronti del consumatore della buona esecuzione del contratto, indipendentemente dal fatto che egli stesso o altri prestatori debbano fornire i servizi.

² L'organizzatore e il venditore possono rivalersi presso gli altri prestatori di servizi.

³ Sono salvi i limiti del risarcimento dei danni in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione del contratto, previsti nelle convenzioni internazionali.

Art. 15 Eccezioni

¹ L'organizzatore e il venditore non sono responsabili verso il consumatore, se l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto è imputabile a:

- a. mancanze del consumatore;
- b. mancanze imprevedibili o insormontabili di un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste nel contratto;
- c. forza maggiore o avvenimento che l'organizzatore o il venditore o il prestatore di servizi, malgrado tutta la necessaria diligenza, non potevano prevedere o risolvere.

² Nei casi indicati nel capoverso 1 lettere b e c, l'organizzatore o il venditore contraente devono agire con la massima sollecitudine per venire in aiuto al consumatore in difficoltà.

Art. 16 Limitazione ed esclusione della responsabilità

¹ La responsabilità per i danni corporali derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto non può essere limitata mediante il medesimo.

² Per altri danni, eccettuati quelli intenzionali o dovuti a colpa grave, il risarcimento può essere limitato contrattualmente al doppio del prezzo del viaggio «tutto compreso».

Sezione 9: Cessione della prenotazione del viaggio «tutto compreso»

Art. 17

¹ Il consumatore che sia impedito di intraprendere il viaggio «tutto compreso» può cedere la prenotazione a una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste, se ne informa precedentemente l'organizzatore o il venditore entro un termine ragionevole prima della data della partenza.

² Il cessionario e il consumatore sono solidalmente responsabili nei confronti dell'organizzatore o del venditore contraente per il pagamento del prezzo e delle eventuali spese supplementari risultanti dalla cessione.

Sezione 10: Garanzia

Art. 18

¹ L'organizzatore o il venditore contraente devono garantire il rimborso degli ammontari pagati e il viaggio di ritorno del consumatore in caso d'insolvenza o di fallimento.

² Su domanda del consumatore, devono provare di disporre di garanzie. Se non ne viene fornita la prova, il consumatore può recedere dal contratto.

³ Il recesso deve essere comunicato per scritto all'organizzatore o al venditore, prima della data della partenza.

Sezione 11: Diritto cogente

Art. 19

Non si può derogare alle disposizioni della presente legge a detrimento del consumatore, salvo nei casi espressamente previsti.

Sezione 12: Referendum e entrata in vigore

Art. 20

¹ La presente legge sottostà al referendum facoltativo.

² Il Consiglio federale ne determina l'entrata in vigore.

Data dell'entrata in vigore: 1° luglio 1994¹⁾

¹⁾ DCF del 30 nov. 1993 (RU 1993 3158).