

La disciplina comunitaria in materia di pacchetti turistici fa riferimento alla Direttiva 316/1990/CE, inclusa nel nostro ordinamento agli artt. 32 ss. del Dlgs. N. 79/2011 (Codice del turismo), che sostituiscono gli artt. 84 ss. del Dlgs. n. 206/2005 (cd. Codice del Consumo).

Del mancato o inesatto adempimento di quanto previsto nel pacchetto turistico risponde sia l'organizzatore del viaggio che l'intermediario, ognuno in base alle proprie responsabilità. L'organizzatore è responsabile sia per i problemi legati alla qualità del servizio offerto che per quelli relativi ad inadempimenti e/o danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide etc.). L'agenzia viaggi è invece responsabile solo in quanto mandatario, cioè solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione ed informazione.

Il reclamo deve essere fatto entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro. Comunque, il vizio deve essere stato segnalato preventivamente presso la direzione della struttura alberghiera e, ove possibile, anche tramite contatto telefonico, presso l'agenzia viaggi.

Oltre al danno materiale (ulteriori spese, prestazione non resa) può essere richiesto un risarcimento da vacanza rovinata.

**NB:** Il testo in corsivo va adattato con le adeguate informazioni mentre il presente testo va cancellato. Ricordate di inviare una copia dei documenti a vostra disposizione e di conservare gli originali. Conservate, inoltre, una copia della presente lettera.

Mittente

Nome ed Indirizzo

Spett.le Tout Operator

Spett.le Agenzia Viaggi

p.c. Centro Europeo Consumatori

Via F. Gentile, 135

00173 - Roma

Luogo e data

Raccomandata a.r.

**Oggetto: *Nome, Cognome*; Contratto Rif. *Indicazione* Reclamo per variazioni significative del pacchetto turistico sulla base dell'art. 49 Dlgs. 79/2011 (“Codice del Turismo”)**

Tramite l'agenzia viaggi (*nome*).avevo prenotato un soggiorno, contenuto in un pacchetto turistico, per il periodo da (*inizio*) a (*fine*) in *località presso la struttura alberghiera (indicazione dell'albergo)*.

Con la presente mi permetto di segnalare i seguenti vizi riscontrati in tale struttura:

*Esempi:*

- Camera singola invece di camera doppia;
- Rumore intollerabile dovuto a cantiere aderente, discoteca;
- Divario da quanto promesso/indicato nel catalogo (es. distanza da centro, spiaggia);
- Camera “con vista mare” non era tale;
- Spettacoli e altri manifestazioni di divertimento promessi mancavano (spettacoli serali soppressi, gare sportive sopresse, mancata animazione bambini);

- Situazione igienica intollerabile (carente pulizia della stanza, segni di muffa in bagno, polvere sotto il letto);
- Insetti in camera.

a) Mi sono recato immediatamente alla direzione della struttura per reclamare. Il responsabile dell'hotel però non si è mostrato disposto a rimediare ai vizi riscontrati.

*oppure*

b) Mi sono recato immediatamente alla direzione della struttura per segnalare la situazione riscontrata. Solo dopo varie discussioni/parecchi giorni sono riuscito ad avere una stanza in un altro Hotel. Tutto ciò però solo dietro pagamento di un supplemento di €(*ammontare del sovrapprezzo*).

*oppure*

c) Mi sono recato immediatamente alla direzione della struttura per segnalare la situazione e data la mancata attivazione da parte dei responsabili dell'hotel sono stato costretto ad interrompere anticipatamente le mie vacanze.

Allego copia del materiale fotografico e/o della documentazione in mio possesso al fine di comprovare la situazione riscontrata:

*elenco dei documenti allegati*

- A causa di tali circostanze ho dovuto sostenere ulteriori spese che sono quantificabili come segue: *distinta delle spese sostenute (es. spese di trasporto alla spiaggia, ev. sovrapprezzo per la nuova stanza)*

*oppure*

- A causa di tali circostanze la prestazione come promessa non è stata adempiuta regolarmente e Vi chiedo per ciò di restituirmi, previa riduzione del prezzo, parte dell'importo da me corrisposto.

Per di più non ho potuto trascorrere il mio periodo di vacanze in modo sereno e tranquillo e Vi chiedo di risarcire il danno subito per via del mancato godimento di parte delle mie vacanze e quantificabile in €... a titolo di risarcimento per vacanza rovinata.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di €... mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo

Cordiali saluti.

Nome e cognome  
firma

Dati bancari:  
impresa italiana: BBAN  
Impresa straniera: IBAN e BIC (SWIFT)

Allegati: (lista dei documenti allegati)

