

# CARTA DEL TURISTA CONSAPEVOLE



## TRAVEL COMPANY

in collaborazione con

**Federconsumatori**  
PIEMONTE ONLUS



Travel Co.

Via Vittorio Amedeo II, 6 - 12100 Cuneo (Italy)

CARTA DEL TURISTA  
CONSAPEVOLE



TRAVEL CO. NETWORK

in collaborazione con

Federconsumatori  
PIEMONTE ONLUS

## Indice

Premessa: il turista come consumatore	5
<b>1 La raccolta di informazioni</b>	<b>6</b>
Il diritto all'informazione	6
<b>Box</b> La pubblicità ingannevole	7
<b>2 La prenotazione</b>	<b>8</b>
Agenzie di viaggio e turismo	8
Pacchetti tutto compreso:	9
Definizione	9
Soggetti	10
Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici	10
Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici	10
Assicurazioni	12
Revisione del prezzo	13
Modifiche delle condizioni contrattuali	13
Cessione del contratto	14
Recesso e annullamento	14
<b>Box</b> Prenotare con caparra	16
<b>3 Il viaggio</b>	<b>17</b>
Il trasporto aereo:	17
Compagnie aeree e IATA	17
Voli di linea e voli charter	17
Obblighi della compagnia aerea	18
Responsabilità della compagnia aerea	18
Classi e tariffe	18
<i>Overbooking</i> , ovvero "negato imbarco"	19
Cancellazione del volo	20
Ritardo	21
Sistemazione in classe superiore o inferiore	22
Smarrimento bagagli	22
Il trasporto ferroviario:	23
Categorie di treni	23
Prenotazione	23
Biglietti	23

Tariffe, tessere e biglietti ridotti	24
Supplementi	25
Rimborsi	25
Bonus in caso di ritardo di treni Eurostar o Intercity	25
Azioni e reclami	26
<b>Box</b> Animali domestici in vacanza	26
<b>4 Il soggiorno</b>	<b>27</b>
Le strutture ricettive:	27
Gli alberghi	27
I villaggi albergo	27
Classificazione e guida alla scelta	28
Le tariffe	29
Il contratto di albergo	29
La prenotazione	30
La caparra	30
<i>Overbooking</i>	31
Il conto	31
E se il Cliente non paga?	31
Responsabilità nel deposito delle cose del Cliente	32
<b>Box</b> Ristoranti e trattorie: cosa è meglio sapere	34
<b>5 Qualcosa va storto durante il viaggio?</b>	<b>35</b>
<b>6 Il rientro</b>	<b>36</b>
Responsabilità a confronto: l'organizzatore e il venditore	36
La contestazione dell'inadempimento	37
Risarcimenti	37
A chi rivolgersi	38
<b>Box</b> Il Fondo di garanzia	38
<b>Box</b> Leggi, norme, regolamenti	39
<b>7 Che cos'è la Federconsumatori Piemonte Onlus</b>	<b>40</b>
<b>!! Reclamare?</b>	<b>43</b>



## ■ Premessa: il turista come consumatore

---

Tutti noi ci troviamo spesso nella condizione di dover comperare beni e servizi senza poterne valutare la qualità a priori e, talvolta, andiamo incontro a brutte sorprese.

Il turista è un consumatore particolarmente “a rischio”. Egli, infatti, sceglie un prodotto - un viaggio, un soggiorno o altri servizi turistici - praticamente a scatola chiusa, sulla base delle informazioni contenute in un catalogo o in una guida.

L'unico modo che ha per verificare la qualità e la veridicità dei servizi acquistati è... partire.

Proprio per tutelare i diritti e gli interessi del consumatore - nella fattispecie del consumatore turista - sia la Comunità Europea, sia lo Stato Italiano hanno emanato leggi e regolamenti chiari e precisi.

Fra questi risulta molto incisivo il Decreto Legislativo 17 marzo 1995, n. 111 - che attua la direttiva CEE 90/314 - concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti “tutto compreso”.

Il decreto regola i rapporti fra consumatore/turista, agenzia di viaggio e tour operator, ne definisce ruoli, responsabilità, diritti e doveri.

Nei suoi articoli appare chiaro che solo chi acquista un viaggio in un'agenzia con regolare licenza è tutelato dalla Legge stessa.

La soddisfazione del Cliente è, infatti, l'interesse prioritario di ogni agenzia. Un viaggio acquistato in agenzia è garantito, in primo luogo, dalla professionalità di chi lo ha creato e venduto.

Ma se, nonostante tutto, qualcosa dovesse andare storto...

## 1 La raccolta di informazioni

### Il diritto all'informazione

Il primo passo verso la scelta di una destinazione o di un viaggio "tutto compreso" è, di norma, la raccolta di dépliant, cataloghi, opuscoli.

Si tratta di veri e propri mezzi pubblicitari che, per legge, devono essere palesi, veritieri e corretti.

Le informazioni in essi contenute devono risultare chiare e precise.

Di solito i materiali informativi sono distribuiti da agenzie di viaggio che sono responsabili della loro esattezza e veridicità.

In questo modo si tutela il diritto del consumatore/turista ad avere informazioni complete per poter valutare, selezionare e scegliere il servizio turistico che meglio risponde alle sue esigenze.

Secondo il Decreto Legislativo 111/95 l'opuscolo informativo deve indicare in modo chiaro e preciso:

- la destinazione;
- il mezzo di trasporto utilizzato, nonché tipo e categoria;
- l'ubicazione, la categoria, la classificazione e le caratteristiche principali dell'albergo o di altro tipo di alloggio;
- i pasti forniti;
- l'itinerario;
- le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno stato membro dell'Unione Europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio;
- gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
- l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;

- l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso;
- il termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
- i casi in cui può essere esercitato il diritto di recesso.

### Box La pubblicità ingannevole

PER PUBBLICITÀ INGANNEVOLE SI INTENDE QUALSIASI PUBBLICITÀ CHE IN QUALUNQUE MODO, COMPRESA LA SUA PRESENTAZIONE:

- INDUCA O POSSA INDURRE IN ERRORE LE PERSONE ALLE QUALI È RIVOLTA O CHE RAGGIUNGE;
- PROVOCA UN DANNO A UN CONCORRENTE.

IL CONTROLLO E LA REPRESSIONE DELLA PUBBLICITÀ INGANNEVOLE È AFFIDATO ALL' "AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO".

L'AUTORITÀ HA CENSURATO CASI DI PUBBLICITÀ SU CATALOGO DI ALBERGHI QUALIFICATI DI CATEGORIA SUPERIORE RISPETTO A QUELLA EFFETTIVA, O DESCRITTI COME DOTATI DI SERVIZI E CARATTERISTICHE NON ESISTENTI.

ANCHE L'IMPOSTAZIONE DEL MESSAGGIO È SPESSO SOTTOPOSTA A CENSURA. È IL CASO, AD ESEMPIO, DI PUBBLICITÀ CHE TENDONO A FAR CREDERE FACILMENTE ACCESSIBILE UNA PROMOZIONE CHE, IN REALTÀ, È LIMITATA A UN NUMERO RISTRETTO DI PARTECIPANTI.

INOLTRE, LA PUBBLICITÀ DEVE ESSERE RICONOSCIBILE COME TALE.

LA PUBBLICITÀ NON PALESE, "CAMUFFATA" È INSIDIOSA PERCHÉ:

- AGGIRA MOLTE DIFESE PSICOLOGICHE DEL DESTINATARIO;
- AVENDO L'APPARENZA DI UNA INFORMAZIONE NEUTRALE, RISULTA PIÙ EFFICACE;
- ATTIRA MEGLIO L'ATTENZIONE DEI LETTORI.

## 2 La prenotazione

### Agenzie di viaggio e turismo

Le agenzie di viaggio e turismo sono imprese che svolgono attività di:

- produzione,
- organizzazione,
- presentazione,
- vendita,
- intermediazione,

di viaggi e soggiorni o di elementi di viaggi e soggiorni - come, ad esempio, la vendita di biglietti aerei e ferroviari, la prenotazione alberghiera, etc... Rientrano nei loro compiti anche l'accoglienza e l'assistenza ai turisti.

Per poter esercitare le proprie attività, l'agenzia di viaggio deve ottenere l'autorizzazione amministrativa regionale ed essere inserita nell'elenco nazionale pubblicato e diffuso in Italia e all'estero dall'ENIT (Ente Nazionale per l'Incremento delle Industrie Turistiche).

Le agenzie di viaggio e turismo autorizzate sono tenute a rispettare le leggi su contratti di viaggio e assicurazioni, nonché le norme amministrative, civili e penali.

Sono quindi un interlocutore professionale ed estremamente affidabile al quale è bene rivolgersi sempre.

Infatti, le agenzie di viaggio e turismo mettono a disposizione del viaggiatore il loro notevole bagaglio di conoscenze, anche solo per fornire informazioni su:

- orari, prezzi e combinazioni più favorevoli dei diversi mezzi di trasporto;
- tipo di strutture turistiche e qualità dei servizi;
- clima del paese che si intende visitare;
- adempimenti e formalità burocratiche;
- adempimenti e consigli sanitari;
- documenti di viaggio;
- problemi valutari.

Esistono due tipi di agenzie di viaggio e turismo:

- **il tour operator (o organizzatore)** che progetta, assembla e confeziona i singoli elementi di un viaggio o soggiorno per produrre pacchetti turistici;
- **il travel agent (venditore o intermediario)** che si limita a vendere viaggi già confezionati o a fornire servizi turistici isolati e separati.

Il tour operator può vendere pacchetti turistici direttamente al Cliente o indirettamente attraverso il travel agent.

### Pacchetti tutto compreso

#### Definizione

L'oggetto dei pacchetti turistici sono i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" che risultano dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio.

Gli elementi devono essere messi in vendita a un prezzo forfettario.

I pacchetti turistici "tutto compreso" devono durare più di 24 ore o comprendere almeno una notte. Sono quindi escluse dalla definizione le escursioni che, ovviamente, si svolgono in meno di 24 ore.

Sono un tipico pacchetto "tutto compreso" le combinazioni dei villaggi turistici che offrono alloggio e visite guidate, oppure attività sportive e di animazione.

Si può considerare "tutto compreso" anche un pacchetto che non prevede il trasporto.

## Soggetti

I soggetti del pacchetto turistico “tutto compreso” sono:

- **l'organizzatore** che produce e fornisce a proprio nome i pacchetti al turista/consumatore o al venditore;
- **il venditore** che vende i pacchetti realizzati da un organizzatore;
- **il consumatore** ossia l'acquirente del pacchetto o un'altra persona a cui l'acquirente cede il pacchetto (*cessionario – vedi “Cessione del contratto” a pag. 14*).

La Legge a tutela del consumatore non ammette soggetti che esercitano abusivamente le attività di organizzatore e di intermediario di viaggi. Quindi, organizzatore e venditore sono esclusivamente coloro che possiedono la regolare autorizzazione amministrativa e le associazioni senza scopo di lucro che si rivolgono solo ai propri associati.

## Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici

Il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto:

- in forma scritta;
- in termini chiari e precisi.

Al turista/consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto, firmato o timbrato dall'organizzatore o dal venditore.

## Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici

Il contratto deve contenere i seguenti elementi:

- destinazione, durata, data d'inizio e conclusione del viaggio o soggiorno. Se è previsto un soggiorno frazionato, bisogna indicarne la durata con relative date di inizio e fine;
- nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore o del venditore;
- prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco e imbarco nei porti e aeroporti e gli altri oneri a carico del viaggiatore;
- importo da versarsi all'atto della prenotazione a titolo di caparra. Tale importo non può essere superiore al 25% del prezzo;

- termine per il pagamento del saldo;
- estremi dell'assicurazione e delle polizze convenute con il viaggiatore;
- presupposti e modalità di intervento del Fondo di garanzia (vedi Box “Fondo di garanzia” a pag. 38);
- mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
- se il pacchetto turistico include la sistemazione in albergo, bisogna indicarne l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- itinerario, visite, escursioni o altri servizi, la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti previsto;
- accordi specifici sulle modalità del viaggio convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione;
- eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto a un terzo;
- termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

Se viene stipulato con un venditore, il contratto deve indicare sia l'organizzatore sia il venditore e la dichiarazione che quest'ultimo agisce da intermediario. In mancanza della suddetta dichiarazione egli viene considerato organizzatore, con tutte le responsabilità connesse a tale figura (vedi “Responsabilità a confronto” a pag. 36).

Se l'intermediazione riguarda un servizio separato (non un pacchetto “tutto compreso”), il venditore è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti firmati e timbrati. Ad esempio, se l'agenzia di viaggio prenota una

stanza d'albergo deve consegnare al Cliente un suo *voucher* che prova l'esistenza della prenotazione e di eventuali accordi per il pagamento.

Anche se non distribuisce un vero e proprio materiale pubblicitario (opuscolo, dépliant) l'organizzatore deve comunque informare il viaggiatore su:

- formalità sanitarie;
- visti e passaporti.

Altre informazioni necessarie riguardano l'assicurazione facoltativa a copertura di spese di recesso dal contratto da parte del consumatore o l'eventuale contratto per spese di assistenza in caso di incidenti o malattie.

### **Assicurazioni**

L'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore.

Questo tipo di assicurazione risarcisce i danni causati alla persona dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che compongono il pacchetto turistico (trasporto, alloggio, servizi accessori).

Nel contratto di viaggio devono essere indicati gli estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore.

In molti contratti viene, infatti, offerta al viaggiatore anche la possibilità di stipulare una speciale polizza assicurativa facoltativa contro le penali derivanti dalla rinuncia alla partecipazione al viaggio.

Inoltre, tutte le agenzie di viaggio comprendono nel pacchetto di vacanza l'assicurazione sanitaria e quella bagaglio.

La polizza sanitaria copre normalmente i costi:

- di medici e di medicinali per malattie contratte durante la vacanza;
- di ospedalizzazione in caso di infortuni o malattie;
- che si dovessero verificare a causa di un rientro sanitario di emergenza.

L'assicurazione bagaglio garantisce la copertura per il furto, lo smarrimento o il danneggiamento dello stesso.

### **Revisione del prezzo**

Il prezzo stabilito può essere modificato solo se la possibilità di variazione è espressamente prevista dal contratto.

Il prezzo può essere rivisto come conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, delle tasse di atterraggio, di sbarco, imbarco nei porti e aeroporti e del tasso di cambio applicato. Le tariffe dei vettori e i tassi di cambio sono soggetti a frequenti fluttuazioni di mercato, che non dipendono quindi dall'organizzatore o dal venditore.

L'aumento del prezzo non può comunque essere superiore al 10% del totale pattuito al momento della firma del contratto. Se la percentuale massima viene superata il consumatore è libero di recedere dal contratto e l'agenzia viaggi dovrà rimborsargli le somme già versate.

### **Modifiche delle condizioni contrattuali**

L'organizzatore o il venditore possono modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto di viaggio.

Le modifiche e le conseguenti variazioni di prezzo devono essere comunicate in forma scritta al consumatore.

Il turista può accettare le modifiche o può scegliere tra:

- un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo;
- un altro viaggio di qualità inferiore con restituzione della differenza di prezzo;
- il recesso dal contratto.

In caso di recesso l'agenzia di viaggio deve rimborsare la somma già corrisposta entro 7 giorni lavorativi dal momento dell'annullamento.

Il consumatore deve comunicare la propria scelta entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di modifica.

## **Cessione del contratto**

Il consumatore (cedente) che non può partecipare al viaggio, può cedere la propria prenotazione a un'altra persona (cessionario).

In questo caso deve avvisare l'agenzia di viaggio per iscritto e fornire le generalità del cessionario entro e non oltre i 4 giorni lavorativi precedenti la partenza.

La persona che sostituisce il consumatore deve soddisfare tutte le condizioni necessarie per poter partecipare al viaggio. Ad esempio, deve possedere un visto e un passaporto dove necessari, oppure essere vaccinato.

Cedente e cessionario sono entrambi responsabili in solido del pagamento del pacchetto di viaggio e di eventuali spese causate dalla cessione.

## **Recesso e annullamento**

Il viaggiatore può recedere - ossia può dichiararsi non più vincolato agli obblighi del contratto - senza pagare una penale se:

- l'aumento del prezzo supera il 10% dell'ammontare concordato;
- non accetta le modifiche di altre condizioni contrattuali.

In caso di annullamento da parte dell'agenzia di viaggio o in caso di recesso giustificato da parte del consumatore, quest'ultimo può scegliere tra:

- un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo;
- un altro viaggio di qualità inferiore con restituzione della differenza di prezzo;
- il rimborso della somma già corrisposta entro 7 giorni lavorativi dal momento dell'annullamento.

Il turista può richiedere e ottenere il risarcimento del danno causato dalla mancata esecuzione del viaggio programmato a meno che:

- egli sia stato avvisato in forma scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza;
- la cancellazione del pacchetto derivi dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto;
- si sia verificata una causa di forza maggiore.

Per cause di forza maggiore si intendono avvenimenti quali, ad esempio, un'insurrezione armata o una calamità naturale nel paese di destinazione, oppure un improvviso e totale sciopero dei mezzi di trasporto.

Se invece l'annullamento del contratto avviene al di fuori delle tre ipotesi sopra indicate, l'organizzatore/venditore sarà considerato inadempiente e dovrà risarcire i danni secondo le norme previste dal Codice Civile.

Se invece è il viaggiatore a recedere senza che si siano verificate le condizioni suddette (aumento eccessivo del prezzo e modifiche del contratto), può essere obbligato a pagare una penale.

Nelle condizioni generali di contratto sono sempre presenti clausole penali per il recesso del viaggiatore. Il loro ammontare diventa mano a mano più elevato quanto minore è il periodo di tempo che intercorre tra la data del recesso e la data prevista per la partenza.

La clausola penale deve essere espressa nel documento di viaggio. Se non fosse specificatamente prevista, l'organizzatore ha diritto all'indennizzo solo se dimostra di aver subito un danno effettivo dall'annullamento del viaggio.

## Box Prenotare con caparra

NELLA VENDITA DI PACCHETTI DI VIAGGIO "TUTTO COMPRESO" L'AGENZIA SPESSE RICHIEDE IL VERSAMENTO DI UNA CAPARRA - OSSIA DI UNA SOMMA DI DENARO A TITOLO DI ANTICIPO SUL PREZZO.

È UNA RICHIESTA MOTIVATA DAL FATTO CHE L'ORGANIZZAZIONE DI UN VIAGGIO COMPORTA LA CONCLUSIONE DI CONTRATTI A CASCATA CON ALBERGATORI, COMPAGNIE AEREE, RISTORATORI. NEL CASO DI ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO, L'ORGANIZZATORE DOVRÀ ANNULLARE ANCHE TUTTI I CONTRATTI STIPULATI A SUA VOLTA, CON CONSEGUENTE DANNO ECONOMICO.

CI SONO DUE TIPI DI CAPARRA

- CAPARRA CONFIRMATORIA: L'ACCONTO VERSATO ALL'ATTO DELLA PRENOTAZIONE PER CONFERMARE L'ACCORDO PRESO. È DI FATTO UN ANTICIPO DEL PAGAMENTO;
- CAPARRA PENITENZIALE: UNA SORTA DI RISARCIMENTO ANTICIPATO E FORFETTARIO IN CASO DI INADEMPIMENTO.

IN CASO DI ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE/VENDITORE, IL CLIENTE PUÒ PRETENDERE A TITOLO DI RISARCIMENTO IL DOPIO DI QUANTO VERSATO CON LA CAPARRA.

SE IL CLIENTE NON VUOLE PIÙ UTILIZZARE I SERVIZI PER I QUALI AVEVA CORRISPOSTO UNA SOMMA DI DENARO, L'ALBERGATORE PUÒ TRATTENERE LA CAPARRA.

L'IMPORTO DELLA CAPARRA DEVE ESSERE SCRITTO NEL CONTRATTO E NON PUÒ ESSERE SUPERIORE AL 25% DEL PREZZO TOTALE.

## 3 Il viaggio

### Il trasporto aereo

#### Compagnie aeree e IATA

La IATA (International Air Transport Association) è l'organizzazione mondiale delle Compagnie Aeree. Rappresenta circa il 98% delle compagnie.

Attraverso la IATA le reti individuali sono unite in una rete mondiale al servizio del pubblico che garantisce standard di servizio e coordina le tariffe.

La IATA semplifica il viaggio del singolo passeggero e promuove servizi aerei più affidabili e sicuri.

Proprio la IATA obbliga a cicli di manutenzione e controllo degli aeromobili. I controlli vengono certificati dalla Civilavia di ogni singolo paese, l'organo preposto alla verifica della regolarità degli interventi.

#### Voli di linea e voli charter

I voli di linea sono caratterizzati dalla "regolarità nel tempo". Seguono, infatti, gli orari previsti dalle compagnie aeree e riassunti dalla pubblicazione internazionale OAG, che si trova nelle agenzie di viaggio.

Nei voli di linea il prezzo del biglietto dipende dal tipo di tariffa e dalla classe.

I charter sono voli noleggiati da organizzazioni turistiche. In linea di massima, i biglietti dei voli charter costano meno di quelli di linea in quanto calcolati in riferimento alla maggiore percentuale di occupazione dei posti disponibili.

Minor costo non significa peggior servizio o sicurezza inferiore, perché di fatto anche i voli charter sono sottoposti ai cicli di manutenzione previsti dalla IATA. Inoltre, i charter consentono voli diretti sulle località di maggiore afflusso turistico.

## Obblighi della compagnia aerea

La compagnia aerea deve informare il viaggiatore su:

- partenza e arrivo dei voli;
- alternative nei collegamenti;
- facilitazioni tariffarie previste per particolari categorie di passeggeri (bambini, gruppi, ecc.).

Il gestore deve predisporre condizioni adeguate di viaggio per passeggeri con particolari esigenze (quelli con neonati, donne in gravidanza, malati, disabili...).

Devono essere previsti servizi alternativi e indennizzi in caso di:

- volo cancellato o ritardo;
- non assegnazione del posto già confermato;
- mancato scalo intermedio o nel luogo di destinazione.

Il passeggero per eventuali reclami può rivolgersi poi al responsabile di cabina il cui nome deve essere comunicato.

## Responsabilità della compagnia aerea

La compagnia aerea è responsabile di cose e persone trasportate e il suo principale obbligo è farle arrivare a destinazione "sane e salve".

La sua responsabilità sul trasporto-persone ha inizio con le operazioni di imbarco e termina con la conclusione delle formalità di sbarco.

In pratica la compagnia è responsabile da quando il passeggero abbandona i locali dell'aeroporto fino a quando lascia l'aereo e rientra nell'area dell'aeroporto in cui è permessa la libera circolazione del pubblico.

Per quanto riguarda il trasporto-bagaglio, la responsabilità ha inizio con la consegna alla compagnia e termina con la riconsegna nel luogo di destinazione.

## Classi e tariffe

Esistono tre classi che, in ordine di costo decrescente, sono:

- prima classe;
- business class;
- classe turistica.

Le tariffe sono decise dalle singole compagnie aeree e possono presentare obblighi e restrizioni relativi alla prenotazione, all'emissione del biglietto e/o al periodo che intercorre fra l'andata e il ritorno del volo.

Ad esempio, per alcune tariffe la prenotazione e l'emissione del biglietto devono essere effettuate almeno 7 giorni prima della partenza, per altre 3 giorni prima.

Il biglietto è nominativo e non può quindi essere cambiato una volta emesso. Altre tariffe prevedono che fra l'andata e il ritorno debba intercorrere almeno un sabato notte (*sunday rule*) o che il termine ultimo per il ritorno sia fissato in un numero di giorni dati dal momento della partenza.

## Overbooking, ovvero "negato imbarco"

Si tratta di una pratica molto diffusa che si verifica quando le compagnie aeree vendono un numero di biglietti superiore a quello dei posti disponibili per un volo. Per tutelare il passeggero a cui viene rifiutato l'imbarco, è stato emanato un regolamento comunitario che regola tutti i vettori comunitari o che partono da un aeroporto all'interno dell'Unione Europea senza distinzioni fra voli di linea, charter o low cost.

Le compagnie aeree hanno l'obbligo di informare i viaggiatori che subiscono l'*overbooking*:

- del diritto al risarcimento e delle modalità per ottenerlo;
- dei principi seguiti per la selezione dei passeggeri da imbarcare (priorità a disabili e bambini non accompagnati).

Il passeggero vittima di *overbooking*, in possesso di un biglietto valido, con la conferma della prenotazione e che si sia presentato all'accettazione entro il termine e le condizioni richieste, può scegliere tra:

- il rimborso integrale del prezzo del biglietto per la parte di viaggio non effettuata;
- un volo alternativo fino alla destinazione finale;
- un volo alternativo a una data successiva che gli convenga;
- un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile.

Indipendentemente dalla scelta di una delle tre soluzioni, la compagnia è tenuta a pagare un indennizzo di:

- 250 Euro per i voli fino ai 1500 Km;
- 400 Euro per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 Km e per tutte le altre tratte comprese tra i 1500 Km e i 3500 Km;
- 600 Euro per tutti i voli oltre i 3500 Km.

L'indennizzo può essere ridotto del 50% se la compagnia aerea propone un volo alternativo sino alla destinazione finale la cui ora di arrivo non su-

peri quella programmata per il volo inizialmente riservato di 2 ore per tratte aeree fino a 1500 Km, di 3 ore per tutte le tratte aeree superiori a 1500 Km e fino a 3500 Km e di 4 ore per quelle oltre i 3500 Km.

La compagnia può scegliere di limitare l'indennizzo minimo al prezzo del biglietto nel caso di destinazioni vicine o di biglietti a tariffa ridotta.

I risarcimenti possono essere pagati in contanti o, con il consenso del consumatore, con buoni viaggio e/o altri servizi. Se il passeggero accetta di viaggiare in una classe inferiore ha diritto a un rimborso del 30, 50, 75% del prezzo del biglietto a seconda che il volo rientri nei limiti chilometrici di cui sopra.

La compagnia aerea deve, inoltre, rimborsare al passeggero le spese per:

- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica;
- pasti e rinfreschi durante l'attesa;
- la sistemazione in albergo in caso siano necessari uno o più pernottamenti.

Nel caso di un viaggio tutto compreso, la compagnia è tenuta a versare la compensazione all'organizzatore che a sua volta compenserà il passeggero nei confronti del quale è responsabile per l'adempimento del contratto. Nessuna compensazione è invece dovuta a chi viaggia gratuitamente o a tariffe ridotte non disponibili al pubblico. Il passeggero ha comunque diritto al risarcimento di tutti i danni ulteriori causati dal mancato imbarco. Questo diritto decade se il passeggero rinuncia al proprio posto sul volo in cambio di una compensazione.

### **Cancellazione del volo**

In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri è offerta la scelta tra:

- il rimborso integrale del prezzo del biglietto;
- un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile;
- un volo alternativo fino alla destinazione finale;
- un volo alternativo a una data successiva che gli convenga.

Qualora sia offerto al passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto della stessa regione ma diverso da quello prenotato inizialmente, le spese di trasferimento sono a carico del vettore aereo. Durante l'attesa del volo alternativo o di ritorno di cui sopra, il passeggero ha diritto a pasti e bevande in con-

grua relazione alla durata dell'attesa, eventualmente alla sistemazione in albergo (compreso il trasporto per raggiungere il luogo di sistemazione) oltre a due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

A meno che non sia stato informato della cancellazione del volo due settimane prima dell'orario di partenza previsto, oppure nel periodo compreso tra due settimane e meno di sette giorni prima con possibilità di volo alternativo, al passeggero spetta una compensazione pecuniaria pari a:

- 250 EUR per tutte le tratte inferiori o pari a 1500 km;
- 400 EUR per tutte le tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km
- 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nei limiti di cui sopra

La compensazione pecuniaria può essere ridotta del 50% se al passeggero è offerto di raggiungere la destinazione finale imbarcandosi su volo alternativo il cui orario di arrivo non supera di due ore (per tratte aeree inferiori a 1500 km), tre ore (tra i 1500 e 3500 km) o quattro ore (oltre i 3500 km) rispetto all'arrivo del volo cancellato.

### **Ritardo**

Qualora il vettore aereo possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato rispetto all'orario di partenza previsto:

- di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km;
- di tre o più ore per tutte le tratte aeree comprese tra i 1500 e i 3500 km;
- di quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree;

il passeggero ha diritto a titolo gratuito di pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa oltre che ad effettuare due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica. In caso di ritardo previsto di almeno un giorno il vettore dovrà provvedere a titolo gratuito alla sistemazione in albergo e al trasporto necessario.

Se il ritardo è di almeno cinque ore al passeggero spetta il rimborso entro sette giorni del prezzo pieno del biglietto per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile.

## Sistemazione in classe superiore o inferiore

Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, non può esigere alcun pagamento supplementare. Se un vettore aereo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto acquistato, rimborsa entro 7 giorni:

- il 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km;
- il 50% per tutte le tratte comprese tra 1500 e 3500 km;
- il 75% per tutte le tratte aeree che non rientrano nei limiti di cui sopra.

La compensazione pecuniaria è pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o previo accordo firmato dal passeggero con buoni di viaggio e/o altri servizi.

## Smarrimento bagagli

Diverse sono le responsabilità del vettore a seconda che si tratti di Compagnia Aerea comunitaria e/o aderente alla Convenzione di Montreal del 1999 (elenco aggiornato sul sito [www.icao.int](http://www.icao.int)) rispetto a quelle che a tale Convenzione non aderiscono. Nel primo caso (comunitarie e Montreal), per ritardo, perdita, distruzione o danno di bagaglio consegnato o a mano, è previsto un risarcimento al passeggero fino a 1.000 DSP (circa 1.167 Euro) a copertura del danno oggettivo. È altresì previsto che la Compagnia sia responsabile del danno soggettivo subito dal passeggero fino a 4.150 DSP equivalenti a circa 4.841 Euro. Il risarcimento è dovuto anche se il comportamento della Compagnia è esente da colpa, salvo:

- difetto inerente al bagaglio stesso;
- che la compagnia medesima dimostri che la responsabilità del danno è imputabile al passeggero.

Nel caso di Compagnie aeree che non aderiscono alla Convenzione di Montreal, per lo smarrimento, la distruzione o il danno del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 17 DSP (circa 20 Euro) per Kg. Per smarrimento o danno a bagaglio a mano il risarcimento ha un limite di 332 DSP (388 Euro circa). Sempre e solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla Compagnia. È possibile comunque dichiarare il valore del bagaglio al momento della registrazione e ottenere così un rimborso commisurato al valore dichiarato. Stipulando un'assicurazione sul bagaglio il risarcimento ottenibile è più equo e superiore ai limiti di responsabilità della compagnia.

## Cosa fare in caso di smarrimento o ritardata consegna dei bagagli?

- Rivolgersi all'ufficio oggetti smarriti;
- compilare il Rapporto di irregolarità bagaglio;
- allegare il rapporto alla richiesta di risarcimento;
- inoltrare la richiesta alla compagnia aerea ed eventualmente alla compagnia assicurativa immediatamente e comunque entro 7 gg dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 gg dalla data di effettiva riconsegna.

Bisogna conservare gli scontrini o le ricevute a prova degli acquisti fatti a causa dello smarrimento.

## Il trasporto ferroviario

### Categorie di treni

- **Metropolitani, regionali, diretti, interregionali:** treni che servono località di una o più regioni. Talvolta i treni regionali forniscono solo il servizio di seconda classe.
- **Espresi, Euronight:** treni veloci diurni o notturni. I notturni offrono anche servizi cuccette o vagoni letto.
- **Intercity, Eurocity:** treni rapidi diurni interni e internazionali.
- **Eurostar, TGV, ICE:** treni ad alta velocità che collegano le principali città italiane ed europee.

### La prenotazione

La prenotazione si può effettuare presso gli sportelli delle stazioni o presso le agenzie di viaggio da due mesi fino a 3 ore prima della partenza del treno. Nelle stazioni di Milano e Roma è possibile prenotare posti su treni ordinari e carrozze cuccette fino a 4 ore prima della partenza del treno. Sui treni Eurostar Italia la prenotazione è gratuita ma obbligatoria e si può effettuare fino a pochi istanti prima della partenza del treno.

### Biglietti

Sono emessi nelle stazioni e in agenzie di viaggio abilitate. Possono essere utilizzati entro due mesi dal giorno di emissione. I biglietti sono validi solo se obliterati, a mezzo delle apposite macchinette, prima della partenza. Qualora le macchinette obliteratrici fossero

mancanti o temporaneamente fuori servizio, la convalida può essere effettuata a bordo, senza il pagamento del diritto di esazione. Il personale di bordo deve essere informato al momento della salita in treno.

Una volta obliterato, il biglietto ha una durata pari a:

- 6 ore, per i viaggi di percorrenza inferiori ai 200 Km ;
- 24 ore, per i viaggi di percorrenza superiore ai 200 Km .

Il viaggiatore sprovvisto di biglietto o di supplemento deve pagarne l'importo più una maggiorazione e una soprattassa.

### **Tariffe, tessere e biglietti ridotti**

Le tariffe dei biglietti sono determinate dalla distanza chilometrica da percorrere e dalla classe in cui si viaggia (prima o seconda). Le tessere consentono l'acquisto di biglietti a tariffa ridotta.

Fra le principali tessere ricordiamo:

- la Carta argento per le persone di età superiore ai 60 anni;
- la Carta verde per i giovani di età inferiore ai 26 anni;
- la Carta blu per i portatori di handicap;
- la Carta Amico Treno. Validata su tutti i treni 'verdi' (regionali e interregionali) indicati sull'orario italiano e su tutti i treni del Canton Ticino.

Esistono anche biglietti:

- chilometrici che consentono di percorrere 3.000 chilometri entro due mesi dall'emissione. Possono essere intestati fino a un massimo di 5 persone;
- per comitive che, in base al numero di partecipanti, danno diritto a una riduzione del 10% o del 20% a seconda della tratta (nazionale o internazionale) e della tipologia di treno.

Nel servizio internazionale esistono condizioni particolari per:

- giovani (Inter-Rail, BIJ, Euro Domino Junior);
- anziani con più di 60 anni (RES);
- minigruppi da 2 a 5 persone. I bambini dai 4 ai 12 anni hanno diritto a una riduzione del 50%.

### **Supplementi**

Sui treni più veloci (Eurostar, Intercity, Eurocity) è previsto il pagamento del supplemento rapido. Anche per le cuccette e i vagoni letto è previsto il supplemento. In entrambi i casi oltre al supplemento deve essere acquistato il biglietto di prima o di seconda classe.

### **Rimborsi**

Si ha il rimborso totale del biglietto:

- se il treno parte con un'ora di ritardo;
- se il treno viene soppresso;
- se non vi è più posto disponibile nella classe prescelta.

Si ha una trattenuta del 20%:

- se il viaggiatore non utilizza il biglietto entro i due mesi di validità o comunque entro 30 minuti dalla convalida.

Si ha il rimborso parziale:

- se è impossibile continuare il viaggio per soppressione del treno o per interruzione del servizio;
- se l'autorità pubblica impedisce la continuazione del viaggio (in questo caso si ha una trattenuta del 20%);
- se per propri motivi non si può proseguire. In questo caso, per ottenere il rimborso, bisogna comunicare immediatamente l'interruzione alle Ferrovie dello Stato.

La percorrenza minima per ottenere un rimborso parziale è di 100 Km e l'importo minimo che viene restituito è di € 2,10.

### **Bonus in caso di ritardo di treni Eurostar o Intercity**

Se un treno Eurostar giunge a destinazione con un ritardo superiore a 25 minuti, si ha diritto a un bonus pari al 50% del prezzo totale pagato.

Se un treno Intercity giunge a destinazione con un ritardo superiore a 30 minuti, si ha diritto a un bonus pari al 30% del prezzo del biglietto, a condizione che questo sia accompagnato dalla prenotazione del posto a sedere. La prenotazione è facoltativa e ha un costo aggiuntivo di € 3,00.

Il bonus si possono utilizzare per l'acquisto di altri servizi ferroviari.

Per ottenere il bonus, il ritardo non deve essere causato:

- da forza maggiore (ad esempio nubifragio);
- da terzi (occupazione binari, incidente a un passaggio a livello);
- da sciopero.

La richiesta deve essere presentata entro 15 giorni a partire da quello per il quale il biglietto era valido.

### Azioni e reclami

In caso di perdita o danneggiamento dei bagagli consegnati si prevede, oltre al risarcimento del danno, il rimborso del prezzo di trasporto, degli oneri di dogana e di altre eventuali spese.

Per qualsiasi azione nei confronti delle Ferrovie dello Stato è necessario essere in possesso del biglietto.

In tutte le stazioni c'è un apposito libro per i reclami sul servizio delle Ferrovie.

Per ulteriori informazioni [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)

### Box **Animali domestici in vacanza**

AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE È SEMPRE BENE CHIEDERE SE L'ALBERGO O IL VILLAGGIO ACCETTANO ANIMALI.

PUÒ INFATTI CAPTARE CHE PER RAGIONI DIVERSE (UBICAZIONE, PRESENZA O MENO DI BALCONI O TERRAZZI...) GLI ANIMALI NON VENGANO AMMESSI.

DI NORMA PER IL LORO SOGGIORNO NON È PREVISTO UN SOVRAPPREZZO SULLA TARIFFA DELLA CAMERA. ANCHE IN QUESTO CASO, PERÒ, È BENE ACCERTARSENE.

IN TRENO I CANI POSSONO VIAGGIARE IN PRIMA CLASSE, IN VAGONE LETTO SE TOTALMENTE RISERVATO, PAGANDO IL BIGLIETTO INTERO. I GATTI E I CANI DI TAGLIA PICCOLA POSSONO STARE NELLO SCOMPARTIMENTO PAGANDO UN BIGLIETTO A TARIFFA SCONTATA.

IN AEREO GLI ANIMALI DI TAGLIA PICCOLA VIAGGIANO IN CABINA, SE SUPERANO I 10 CHILI NELLA STVA. VANNO UTILIZZATE GABBIE CON REQUISITI STANDARD INTERNAZIONALI. IN CABINA PAGANO UN BIGLIETTO PARI ALL'1% DELLA TARIFFA DI PRIMA CLASSE. NELLA STVA PAGANO A SECONDA DEL PESO.

## 4 Il soggiorno

### Le Strutture ricettive

Si tratta di strutture destinate a ospitare il pubblico e sono un elemento molto importante del turismo.

La loro attività è sempre stata oggetto di specifica regolamentazione e sottoposta a controlli da parte dell'autorità amministrativa a tutela degli interessi economici, di igiene e di sicurezza del consumatore.

L'impresa turistica deve essere un'attività esercitata professionalmente, in modo organizzato - con l'impiego di mezzi e servizi strumentali all'esercizio - e con finalità economiche cioè rivolta al mercato e alla produzione di ricchezza.

### Gli alberghi

Gli alberghi sono le strutture ricettive più note e tradizionali.

Giuridicamente vengono definiti:

“esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto e altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile”.

La legge fissa anche i requisiti minimi per ottenere la denominazione albergo.

Le strutture alberghiere devono possedere almeno:

- sette camere o unità abitative;
- acqua corrente calda e fredda in tutte le camere;

e si devono adeguare a tutti i requisiti tecnico-edilizi, igienico-sanitari e di sicurezza previsti dalla legge.

### Villaggi albergo

I villaggi albergo sono alberghi che forniscono in unica area, servizi centralizzati a Clienti che pernottano in camere o unità abitative dislocate in più stabili. Quindi non sono altro che alberghi con strutture particolari o che fornir-

scono servizi accessori particolari come, ad esempio, l'animazione. A essi si applica la medesima normativa degli alberghi.

### **Classificazione e guida alla scelta**

La classificazione è una tutela nei confronti del turista/consumatore che può scegliere il proprio albergo o il proprio villaggio conoscendone a priori le caratteristiche.

Lo Stato, attraverso la Legge quadro sul turismo, fissa i principi generali della classificazione delle strutture ricettive.

I criteri sono tre:

- le dimensioni della struttura;
- i requisiti strutturali dei servizi offerti;
- la qualificazione degli addetti.

Sulla base di questi parametri, ogni regione determina nel dettaglio i requisiti specifici di ciascuna struttura ricettiva.

A ogni servizio offerto viene attribuito un punteggio. La somma dei punteggi dà la classifica espressa in stelle.

Per gli alberghi sono previste da una a cinque stelle, con la denominazione aggiuntiva "cinque stelle lusso" quando siano in possesso di standard tipici degli esercizi di classe internazionale.

Si può parlare di "Grand Hotel" sono nel caso di alberghi a quattro o cinque stelle.

Le stelle dovrebbero essere un sistema chiaro per conoscere con esattezza lo standard qualitativo del servizio offerto. Purtroppo non è così perché ogni regione può attribuire un punteggio diverso al medesimo servizio. Ad esempio il "frigobar" in camera può valere 1000 punti per una regione e 500 per un'altra.

Proprio per fornire al Cliente gli strumenti idonei per una scelta consa-

pevole e senza sorprese è previsto che l'albergatore esponga ben in vista nella reception e nelle stanze un cartello che indichi:

- categoria,
- costo giornaliero della stanza,
- tariffa praticata in alta e bassa stagione,
- eventuale prezzo della prima colazione se non compresa.

Le agenzie di viaggio sono una garanzia a difesa degli interessi del turista. Infatti, prima di inserire un albergo o un villaggio nel proprio elenco fornitori, un'agenzia svolge sopralluoghi e si accerta dell'effettiva qualità del servizio e delle strutture.

### **Le tariffe**

Le tariffe alberghiere sono state recentemente liberalizzate. L'albergatore ha però l'obbligo di renderle pubbliche comunicandole alla regione prima dell'inizio della stagione ed esponendole chiaramente nella hall e nelle camere.

### **Il contratto di albergo**

Con il contratto l'albergatore si obbliga a fornire al Cliente, dietro corrispettivo, alloggio, vitto e altri servizi accessori come la pulizia, l'uso del telefono, la lavanderia.

Il contratto di albergo può essere stipulato direttamente fra albergatore e Cliente (o agenzia da lui incaricata), oppure essere elemento di un pacchetto turistico.

In questo ultimo caso per ogni mancato e inesatto adempimento dell'albergatore il consumatore dovrà rivolgersi al venditore del pacchetto che si potrà poi rivalere sull'albergatore.

Il contratto di albergo ha forma libera. Si può concludere:

- per iscritto con lettera, fax, telegramma;
- verbalmente, di persona o telefonicamente;
- con l'assegnazione della camera al Cliente.

L'albergatore non può rifiutare la camera a meno che:

- l'albergo sia al completo;
- il Cliente non voglia esibire un documento di identità.

### **La prenotazione**

Di norma la stipulazione del contratto è preceduta da una prenotazione; accettandola l'albergatore si obbliga a tenere a disposizione del Cliente l'alloggio per il periodo richiesto.

Per prenotare è meglio non limitarsi a una telefonata. La sicurezza aumenta se si fa seguire una lettera (conservandone copia) o un fax in cui si precisano anche le preferenze - camera con vista, in zona non fumatori, con doccia etc. ...

È anche bene chiedere una conferma in cui risultino le caratteristiche del servizio richiesto.

Quando si prenota tramite agenzia è opportuno richiedere copia del fax o della lettera di conferma dell'albergo e una dichiarazione scritta dell'agenzia.

Secondo gli usi codificati dalle camere di commercio, la stanza prenotata deve essere tenuta a disposizione fino alle ore 18 del giorno di arrivo. In caso di ritardo, occorre informare l'albergo dell'ora di arrivo prevista.

Se la camera è stata confermata da un acconto, l'albergatore deve tenerla a disposizione fino alle ore 12 del giorno successivo e incassare l'acconto solo se il Cliente non arriva.

### **La caparra**

Spesso, a conferma della prenotazione, l'albergatore richiede la caparra: una somma di denaro che viene poi detratta dal prezzo finale.

Nel caso in cui l'albergatore si rifiuti di fornire i servizi prenotati, il Cliente ha diritto a un risarcimento pari al doppio di quanto aveva versato con la caparra.

Se invece, è il Cliente a non voler più utilizzare i servizi prenotati, l'albergatore può trattenere la caparra.

### **Overbooking**

Si ha *overbooking* quando l'albergatore accetta un numero di prenotazioni superiore al numero di camere effettivamente disponibili.

Il Cliente che è in possesso di valida prenotazione o di *voucher* dell'agenzia di viaggio ha diritto alla sistemazione in un albergo vicino, di categoria uguale o superiore, senza aggravio di spese.

Se ciò non è possibile, l'albergatore dovrà risarcire il Cliente per il danno subito. L'importo del risarcimento sarà tanto più alto quanto più la sistemazione offerta è diversa da quella prevista.

Se l'*overbooking* viene ripetuto l'albergo può incorrere nel ritiro della licenza.

### **Il conto**

Al momento di pagare il conto si deve tener presente che l'IVA è inclusa nel prezzo esposto.

Se una camera a due letti viene assegnata a una persona sola e non sia stata espressamente richiesta dal Cliente, il prezzo non potrà superare quello massimo denunciato per le camere a un letto.

### **E se il Cliente non paga?**

Se il Cliente non paga l'albergatore può trattenere le cose portate dal Cliente in albergo (bagaglio, valori di deposito, autovettura). I crediti dell'albergatore si prescrivono in 6 mesi.

## **Responsabilità nel deposito delle cose del Cliente**

L'albergatore è responsabile per tutte le cose che il Cliente:

- consegna a lui o a uno dei suoi collaboratori;
- porta in albergo e quindi in camera, nella hall, nel giardino, in piscina...

L'affermazione: *“La Direzione declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento di beni non consegnati in custodia”*, non ha alcun valore. L'albergatore è sempre responsabile anche se è diverso il grado di responsabilità fra oggetti dati in custodia e quelli non consegnati.

Il Cliente ha diritto di chiedere all'albergatore il risarcimento dell'intero valore del bene:

- quando le cose sono state descritte con precisione e consegnate in custodia all'albergatore;
- quando l'albergatore si è rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare;
- quando il furto, il deterioramento o la distruzione siano avvenuti per colpa dell'albergatore o per colpa di suoi collaboratori.

L'albergatore può esigere che la cosa gli sia consegnata in un involucri chiuso o sigillato.

Egli può rifiutarsi di ricevere in custodia oggetti pericolosi o ingombranti o di valore eccessivo rispetto alle condizioni di gestione dell'albergo.

L'albergatore non è responsabile solo se il furto, il deterioramento o la distruzione:

- sono dovuti a causa di forza maggiore;
- avvengono per colpa dalle persone che accompagnano il Cliente o che gli fanno visita.

Il Cliente ha diritto di chiedere un risarcimento fino a cento volte la tariffa giornaliera dell'albergo per i furti in camera o in altre aree dell'albergo.

Se nell'albergo c'è un parcheggio riservato e all'aperto, l'albergatore ri-

sponde anche per i danneggiamenti o i furti subiti dai Clienti che vi hanno parcheggiato l'automobile.

In caso di furto il Cliente deve fare immediata denuncia all'albergatore, altrimenti non sarà tutelato dalle norme per il risarcimento.

Un ritardo nella denuncia può essere accettato solo se supportato da valide motivazioni.

## Box Ristoranti e trattorie: cosa è meglio sapere

IL CLIENTE HA IL DIRITTO DI SAPERE IN ANTICIPO QUANTO SPENDERÀ.

LE TARIFFE DEVONO, QUINDI, ESSERE ESPOSTE IN MODO VISIBILE ALL'INTERNO DEGLI ESERCIZI E I RISTORANTI DEVONO METTERE A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI IL MENU E LA CARTA DEI VINI.

L'INDICAZIONE DEI PREZZI NON PUÒ ESSERE ACCOMPAGNATA DA SIGLE GENERICHE QUALI, AD ESEMPIO, "SECONDO QUANTITÀ".

IL CONTO DEVE ESSERE LINEARE E DETTAGLIATO E SE I PREZZI RISULTANO SUPERIORI DI QUELLI SEGNALATI, IL CLIENTE PUÒ PRESENTARE UN ESPOSTO ALLA POLIZIA MUNICIPALE DEL LUOGO.

LA RICEVUTA FISCALE È OBBLIGATORIA.

PER EVENTUALI SMARRIMENTI DI OGGETTI, CI SI REGOLA COME PER IL DEPOSITO IN ALBERGO.

PUÒ SUCCEDERE CHE TALUNI BAR E RISTORANTI NON RISPETTINO ADEGUATAMENTE L'IGIENE. I LOCALI PUBBLICI DEVONO RISPETTARE DEGLI OBBLIGHI RELATIVI ALL'IGIENE DELLA CUCINA, DEI MACCHINARI E DELLA CONSERVAZIONE DEGLI ALIMENTI.

SE UN CLIENTE RISCONTRASSE GRAVI CARENZE IGIENICHE PUÒ RIVOLGERSI ALLA ASL DELLA ZONA IN CUI HA SEDE IL LOCALE, OPPURE SEGNALARE TEMPESTIVAMENTE L'EPISODIO AI NAS, I NUCLEI ANTISOFISTICAZIONE DEI CARABINIERI.

## 5 Qualcosa va storto durante il viaggio?

Se qualcosa va storto durante il viaggio l'organizzatore deve predisporre delle soluzioni alternative, senza alcun costo aggiuntivo per il turista, oppure deve rimborsare la differenza fra il prezzo delle prestazioni previste dal contratto e quelle realmente effettuate.

Ad esempio, se erano previste delle escursioni o delle visite che, per motivi diversi, non possono più essere svolte, l'agenzia di viaggio dovrà organizzarne altre sul posto, oppure rimborsare il proprio Cliente.

Se non è possibile nessuna soluzione alternativa o il turista non accetta, l'organizzatore mette a disposizione un mezzo per tornare al luogo di partenza o in altro luogo concordato e rende la differenza fra il costo delle prestazioni previste e il costo di quelle effettuate fino al momento della partenza.

L'agenzia è comunque tenuta al risarcimento degli eventuali danni.

## 6 Il rientro

### Responsabilità a confronto: l'organizzatore e il venditore

L'organizzatore risponde delle conseguenze della mancata esecuzione dei suoi obblighi previsti dal contratto di viaggio o dalla legge, a meno che non dimostri che l'inadempimento dipende dal caso fortuito o dalla forza maggiore.

Ad esempio, egli si assume la responsabilità quando il turista viene sistemato in una struttura ricettiva di categoria inferiore a quella promessa, o quando non è possibile soggiornare in una determinata località.

Tutto ciò avviene per inadempimento degli "obblighi di organizzazione" - ossia per il fatto che egli non è riuscito a coordinare vari servizi in un unico prodotto finale "tutto compreso".

La responsabilità dell'organizzatore si estende anche ai suoi dipendenti e ai suoi fornitori di servizi.

Per creare un pacchetto di viaggio egli si avvale di imprese di trasporto, albergatori, ristoratori, guide e capita spesso che l'inadempimento sia da attribuire proprio a loro.

L'organizzatore che ha risarcito il danno al Cliente, può rivalersi sul suo fornitore responsabile della mancata o difettosa esecuzione.

A prova del danno subito, il viaggiatore deve fornire tutti i documenti e le informazioni in suo possesso.

Il venditore/intermediario fornisce al Cliente un viaggio tutto compreso creato da altri e quindi non è responsabile per gli inadempimenti dell'organizzatore o dei suoi fornitori.

Però, se non indica sul documento di viaggio il proprio nome e indirizzo e la dichiarazione che agisce in qualità di intermediario egli è considerato un organizzatore di viaggi e di conseguenza ne assume tutte le responsabilità.

Il venditore risponde dell'inosservanza, da parte sua o dei suoi dipendenti, degli obblighi stabiliti dal documento di viaggio e dalle norme di legge.

Ad esempio, uno dei suoi obblighi può essere la prenotazione di un viaggio tutto compreso o di singoli servizi. In questo caso è responsabile per errori commessi nella prenotazione di biglietti di trasporto, di camere di albergo, del posto al ristorante.

Il venditore è tenuto a informare e il turista in merito a orari, modalità di soggiorno, adempimenti valutari, pratiche di dogana, obbligo di passaporto, visto di soggiorno...

Risponde quindi anche di ogni danno attribuibile alla carenza di tali informazioni.

### La contestazione dell'inadempimento

Durante il viaggio bisogna procurarsi le prove del danno subito: fotografie, filmati, testimonianze dichiarazioni scritte, ricevute di spese extra, certificati medici...

Gli inadempimenti devono essere contestati in modo tempestivo per permettere all'organizzazione o al suo rappresentate di porvi rimedio immediato, anche nel corso del viaggio/soggiorno.

In ogni caso, il reclamo deve essere inviato all'organizzatore o al venditore o a entrambi, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno entro e non oltre 10 giorni lavorativi dal rientro, puntualizzando tutte le contestazioni.

### Risarcimenti

L'entità massima del risarcimento è stabilita in:

- 50.000 franchi oro per danni alle persone (circa € 154.937,10);
- 2.000 franchi oro per danni alle cose circa (circa € 6.197,50);
- 5.000 franchi oro per qualsiasi altro danno (circa € 15.493,70).

Sono da considerarsi nulle le clausole che fissano limiti inferiori. I tetti massimi possono essere superati se il danno è stato commesso con dolo o per colpa grave.

Per i danni alla persona, la richiesta di risarcimento può essere inviata fino a tre anni dalla data del rientro.

### A chi rivolgersi

All'estero, per ogni problema, ci si può rivolgere ai rappresentanti locali del tour operator, ai Consolati e alle Ambasciate.

In Italia, in caso di danno subito, il Cliente/Turista che abbia presentato reclamo presso l'organizzatore o il venditore o entrambi e non abbia ricevuto alcuna risposta entro 20 giorni dall'invio del reclamo stesso, può chiedere assistenza a FEDERCONSUMATORI Piemonte Onlus. L'Associazione, infatti, può accedere alle procedure di conciliazione e/o di arbitrato extragiudiziale sottoscritte unitamente alla TRAVEL COMPANY.

Queste procedure favoriscono l'accesso alla giustizia in tutti i casi di modesta entità che altrimenti non troverebbero soluzione.

### Box Il Fondo di garanzia

IL FONDO DI GARANZIA È STATO ISTITUITO PER CONSENTIRE IL RIMBORSO DEL PREZZO VERSATO O IL RIMPATRIO IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO DELL'ORGANIZZATORE O DEL VENDITORE.

IL FONDO INOLTRE FORNISCE UNA IMMEDIATA DISPONIBILITÀ DI DENARO IN CASO DI RIENTRO FORZATO DA PAESI EXTRACOMUNITARI DOVUTO A EMERGENZE DI CUI PUÒ ANCHE NON ESSERE RESPONSABILE L'ORGANIZZATORE.

IL FONDO DI GARANZIA È ISTITUITO DALLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI ED È ALIMENTATO ANNUALMENTE DALLO 0,5% DELL'AMMONTARE DEL PREMIO DI ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA PER LE AGENZIE DI VIAGGI.

### Box Leggi, norme, regolamenti

- LA DISCIPLINA DEI CONTRATTI DI VIAGGIO È OGGETTO SIA DI UN TRATTATO INTERNAZIONALE (CONVENZIONE INTERNAZIONALE RELATIVA AI CONTRATTI DI VIAGGIO, FIRMATA A BRUXELLES IL 23.4.1970 E RESA ESECUTIVA IN ITALIA CON LEGGE 27.12.1977 N. 1084) SIA DI UNA DIRETTIVA COMUNITARIA (DIRETTIVA N. 1990/314/CE CONCERNENTE I VIAGGI, LE VACANZE E I CIRCUITI "TUTTO COMPRESO", ATTUATA CON D.LGS. 17.3.1995 N. 111).
- LA DISCIPLINA DELLA PUBBLICITÀ COMMERCIALE IN MATERIA TURISTICA RUOTA ATTORNO AL D.LEGS. 25.1.1992 N. 72 CHE ATTUA LA DIRETTIVA 10.9.1984, N. 84/450/CEE.
- I CONTRATTI DI VIAGGIO SONO PREVISTI DAGLI ARTICOLI 1678-1682, 2761, 2951 DEL CODICE CIVILE E DAGLI ARTICOLI 396-418, 468, 940-949, 951-952, 954 ULTIMO COMMA, 972 DEL CODICE NAVALE.
- LA BASE NORMATIVA DEL TRASPORTO AEREO INTERNAZIONALE È OFFERTA DALLA CONVENZIONE DI VARSAVIA DEL 12.10.1929.
- IL RISARCIMENTO PER IL TRASPORTO AEREO DI PERSONE È PREVISTO DALLA LEGGE 7.7.1988 N. 274.
- L'OVERBOOKING È DISCIPLINATO DAL REGOLAMENTO EUROPEO 4.2.1991 N. 295/91/CEE.
- IN ATTUAZIONE DELLA CONVENZIONE DI MONTREAL, IL REG. CE N. 889/2002 MODIFICA IL REG. CE N. 2027/97 E STABILISCE LE NUOVE NORME IN TERMINI DI RITARDO VOLI E SMARRIMENTO BAGAGLI.
- LA LEGGE 4.4.1935 N. 991 PREVEDE LE CONDIZIONI E LE TARIFFE DEL TRASPORTO FERROVIARIO DI PERSONE, MENTRE IL TRASPORTO FERROVIARIO DI COSE È PREVISTO NELLA LEGGE 13.5.1940 N. 674.
- LA LEGGE QUADRO SUL TURISMO DEL 17.5.1983 N. 217 DEFINISCE LE STRUTTURE RICETTIVE, LE LORO CLASSIFICAZIONI E LE PRINCIPALI REGOLE IN MATERIA DI TURISMO.
- IL CONTRATTO D'ALBERGO È REGOLAMENTATO DAGLI ARTICOLI 1783/1786 DEL CODICE CIVILE.





## 7 **Che cos'è la Federconsumatori Piemonte Onlus**

La Federconsumatori è un'Associazione senza scopo di lucro che si pone come obiettivo la difesa dei diritti dei consumatori/utenti.

La Federconsumatori Piemonte Onlus nel 1998 è diventata un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) ed è struttura Regionale della Federconsumatori Nazionale.

Per ampliare e migliorare la gamma dei servizi offerti ha bisogno del Vostro contributo.

Diventate sostenitori della Federconsumatori Piemonte Onlus attraverso:

- un versamento sul conto corrente postale n° 38502100,
- un bonifico bancario presso l'Agenzia San Paolo IMI 29 c/c101417 CAB 1029 ABI 1025,
- o direttamente presso le sedi regionali.

Per il consumatore ciò si traduce:

- nell'effettiva possibilità di affrontare soggetti più forti (aziende, istituzioni...);
- nella opportunità di essere rappresentati presso le istituzioni;
- nella semplificazione delle leggi e dei percorsi burocratici;
- nella regolazione del mercato a tutela degli interessi del cittadino.

### **Come opera la Federconsumatori Nazionale**

La Federconsumatori avvicina cittadino e giustizia: grazie alla Legge 281/ 98 l'Associazione può difendere in prima persona di fronte al Giudice i diritti degli utenti nel caso in cui vengano lesi e ha sportelli in tutte le province italiane.

### **Quali servizi offre**

Dal 1989 - anno della sua fondazione - la Federconsumatori informa, consiglia, tutela e assiste legalmente consumatori e utenti in particolare per quanto riguarda i rapporti con:

- servizi di pubblica utilità (telefono, elettricità, gas, raccolta rifiuti, acqua, ferrovie, compagnie aeree...);

- agenzie di viaggio (tutela contrattuale del turista, etc...);
- agenzie immobiliari e amministrazioni condominiali (compravendita, multiproprietà, spese condominiali...);
- assicurazioni e banche (mutui, bancomat, carte di credito, conti correnti...);
- pubblica amministrazione e sanità (multe, cartelle esattoriali, ticket...);
- commercianti/ artigiani/ professionisti (riparazioni, vizi dei prodotti, prezzi/parcelle...).

### **Come Vi informa la Federconsumatori**

Nel rispetto del diritto all'informazione (tutelato dalla Legge 281/98), Federconsumatori offre un servizio di consulenza specializzata. Gli operatori di Federconsumatori sono a disposizione del Pubblico e rispondono alle domande via telefono, via e-mail o direttamente agli sportelli dell'Associazione. Inoltre, Federconsumatori aggiorna costantemente gli utenti attraverso:

- 'ROBIN', mensile nazionale dell'Associazione;
- pubblicazioni monografiche;
- convegni e incontri organizzati nel corso dell'anno.

### **Le quote associative della Federconsumatori**

Tessera ordinaria: € 26,00

Tessera in convenzione con Travel Company: € 15,50

Per la consulenza dell'ufficio legale o degli esperti è previsto un costo aggiuntivo di € 15,50 quale rimborso delle spese di segreteria.

Chiedete qual è lo sportello più vicino a voi a:

Federconsumatori Piemonte Onlus

via Pedrotti, 25 - 10153 Torino

tel. 011 28.59.81 - fax 011 24.85.897

<http://www.arpnet.it/~fconsum/> e- mail [fconsum@arpnet.it](mailto:fconsum@arpnet.it)

**Federconsumatori Piemonte Onlus è la struttura di riferimento per la gestione di eventuali controversie, convenzionata con Travel Co.**

## !! Reclamare?

---

### Federconsumatori consiglia di:

1. raccogliere tutta la documentazione in Vostro possesso che possa comprovare 'il danno subito' nel corso della Vostra vacanza;
2. di inviare, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dal rientro, una Raccomandata con ricevuta di ritorno alle strutture turistiche deputate all'accoglienza dei reclami: Agenzie di viaggio, Operatori turistici.
3. non disperare nel caso in cui, entro 20 giorni dall'invio della Raccomandata, non abbiate ricevuto alcuna risposta.

Rivolgetevi a FEDERCONSUMATORI PIEMONTE ONLUS che può accedere alle procedure di conciliazione e/o di arbitrato extragiudiziale sottoscritte unitamente a TRAVEL COMPANY.

**Per poter accedere ai servizi Federconsumatori è necessario iscriversi all'Associazione.** La Tessera è nominativa, ha validità di 12 mesi e, per i Clienti Travel Company, ha un costo di € 15,50. Si ricorda che per l'assistenza dell'ufficio legale o degli esperti è previsto un costo aggiuntivo di € 15,50 a copertura delle spese di segreteria.

**Attenzione:** la procedura descritta al punto **3** è valida solo per i pacchetti viaggio acquistati presso un'agenzia affiliata Travel Co.





