

MODENA S.O.S. TURISTA



LA CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA

“IL SALVAVACANZE”

NUOVA EDIZIONE RIVEDURA ED AGGIORNATA

Progetto e Testo:
Dott.ssa LUANA PLESSI

Copertina e Vignette:
"Snake" - SAURO SERRI

Si ringraziano per la preziosa collaborazione:

- A.C.I. - Modena
- AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE di Modena
- C.A.I. di Modena
- FIAVET - Modena
- QUESTURA DI MODENA - Ufficio Passaporti
- SINDACATO ALBERGATORI DI MODENA
- FEDERALBERGHI - CONFCOMMERCIO - Movimento Consumatori
- FIEPET - ASSHOTEL - CONFESERCENTI - MODENA
- FERROVIE DELLO STATO - Bologna - Ufficio Marketing
- Avv. Prof. GABRIELE SILINGARDI
Ordinario di Diritto dei Trasporti presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Modena

NUOVA EDIZIONE RIVEDUTA E AGGIORNATA

RISTAMPA DEL 30 GIUGNO 2000

TIPOGRAFIA «TEM» - MODENA

La presente pubblicazione può essere riprodotta,
purché sia fatta menzione della fonte citata

Pubblicazione a cura della **Provincia di Modena**
Assessorato al Turismo

INDICE

PRESENTAZIONE

1. LA TUTELA DEI DIRITTI DEL TURISTA

- 1.1 Gli strumenti di tutela
- 1.2 A chi rivolgersi
 - 1.2.1 Le Istituzioni: gli I.A.T.
 - 1.2.2 Le Associazioni di consumatori

2. L'INFORMAZIONE TURISTICA

- 2.1 L'agenzia di viaggio
- 2.2 Tour operator e Intermediari: la responsabilità civile

3. LE STRUTTURE TURISTICHE

- 3.1 Alloggi agrituristici
- 3.2 Rifugi alpini
- 3.3 Spiagge e stabilimenti balneari
- 3.4 Affittacamere
- 3.5 Case e appartamenti per le vacanze
- 3.6 Ostelli per la gioventù
- 3.7 Bed & Breakfast
- 3.8 Campeggi e villaggi turistici
- 3.9 Ristoranti e Trattorie
- 3.10 Le aziende alberghiere: classificazione e guida alla scelta
 - 3.10.1 Il contratto di albergo
 - 3.10.2 La caparra: quando è opportuno versarla
 - 3.10.3 Diritti e doveri del cliente
 - 3.10.4 La responsabilità dell'albergatore nel deposito delle cose del cliente

4. NORME A TUTELA DEL TURISTA: LA DIRETTIVA 314/ 90 CEE SUI VIAGGI «TUTTO COMPRESO» E IL D. LGS. DI RECEPIMENTO N° 111/95

- 4.1 La Normativa: obiettivi, finalità e contenuti
- 4.2 L'opuscolo informativo
- 4.3 Le modifiche contrattuali
- 4.4 Il regime di responsabilità e il risarcimento del danno

5. IL TRASPORTO FERROVIARIO

- 5.1 Informazioni generali
- 5.2 Biglietti, tariffe, supplementi e rimborsi
- 5.3 Categorie
- 5.4 Altri servizi
- 5.5 Azioni e rivalse

6. IL TRASPORTO AEREO

- 6.1 Generalità tariffe aeree
- 6.2 Overbooking
- 6.3 Smarrimenti e bagagli

7. INFORMAZIONI E CONSIGLI

- 7.1 Salute e assistenza sanitaria
- 7.2 Informazione, partecipazione e tutela dei diritti degli utenti
- 7.3 Vacanze all'estero:
 - 7.3.1 Documenti d'identità necessari
 - 7.3.2 Documenti di guida e per l'auto
 - 7.3.3 Vaccinazioni
 - 7.3.4 Prevenzione contro la malaria
 - 7.3.5 Farmaci da portare in valigia
 - 7.3.6 Corsi di lingua all'estero
- 7.4 Incidenti stradali:
 - 7.4.1 La copertura assicurativa
 - 7.4.2 Guasti e pronto intervento
- 7.5 Banche: come approvvigionarsi
- 7.6 Acquisti nei paesi europei
- 7.7 Animali in vacanza

PRESENTAZIONE

Non è purtroppo raro durante una vacanza o un viaggio, a fronte di spiacevoli imprevisti e inattesi problemi, sperimentare la propria vulnerabilità: ci sentiamo indifesi, siamo soli in un luogo che speravamo amichevole e che ora ci appare estraneo. La piacevolezza del viaggio rischia di essere compromessa, forse definitivamente.

La pubblicazione IL SALVAVACANZE che la Provincia di Modena edita in collaborazione con Federconsumatori, Adiconsum, Adoc e Moviment oConsumatori, le Associazioni nate a tutela del consumatore, vuole essere uno strumento utile per il turista in difficoltà, perché quelle difficoltà siano rimediabili, perché non abbiano a verificarsi in futuro.

Al fondo c'è la convinzione che una maggiore consapevolezza dei propri diritti di turista, in una logica di responsabilizzazione di tutti i soggetti che operano nel comparto del turismo, possa alla fine portare a un miglioramento complessivo del settore.

A questo genere di problematiche l'Amministrazione provinciale è sensibile da tempo convinta com'è che un'attenzione ai diritti e ai bisogni dell'utenza sia non solo necessaria ma utile e nel lungo periodo proficua per tutti.

L'edizione che andiamo a proporre si caratterizza per alcune novità: la notizia intorno a importanti innovazioni legislative.

La prima è la legge regionale n. 11 del 25/6/99 in materia di attività ricettiva diretta alla promozione di servizi per l'ospitalità cosiddetta "Bed & breakfast".

La seconda è il regolamento del Ministero dell'Industria con cui si è attivato il Fondo di garanzia previsto dal decreto legislativo n. 111/95, attuativo della direttiva 314/90 sui pacchetti "tutto compreso".

Per quanto riguarda la prima ci troviamo di fronte a una modalità di accoglienza che le nostre zone ereditano da altre culture turistiche ma rispetto alla quale sia i nostri operatori che l'utenza turistica mostrano una crescente attenzione: è un settore rispetto al quale sono prevedibili positive possibilità di sviluppo nel futuro prossimo.

Ci è parso quindi utile offrire un'informazione che sia nel contempo completa e accessibile a una modalità di turismo che ha un pubblico sempre più vasto.

Il regolamento che attiva il Fondo di Garanzia per i viaggi tutto compreso, la seconda novità che proponiamo offre garanzie intorno a danni che il turista ha subito da terzi che non ricadano sotto la sua diretta responsabilità. In particolare vengono garantite l'assistenza necessaria, il viaggio odi rientro e il risarcimento dei danni.

Speriamo con questa edizione aggiornata de IL SALVAVACANZE di far cosa gradita a tanti. La direzione verso cui questa amministrazione si muove è quella del miglioramento della qualità e della sicurezza del turista. Siamo altresì certi che una crescita culturale intorno ai diritti del turista comporterà benefici duraturi per tutti.

Assessore al Turismo della
Provincia di Modena

Prof. Mario Lugli

1. LA TUTELA DEI DIRITTI DEL TURISTA

1.1 GLI STRUMENTI DI TUTELA

Di fronte alla necessità di protezione del turista, lontano da casa e vittima di comportamenti "aggressivi", serve un supporto informativo e legislativo di tutela e sostegno che fornisca una risposta soddisfacente, rapida e continua, alla richiesta di trasparenza e correttezza nello svolgimento delle innumerevoli attività turistiche.

Il contenzioso turistico evidenzia una crescente presa di posizione del turista - ormai stanco di restarsene in "silenzio" - sottolineando la presenza di disservizi e problemi di varia natura.

Al fine di evitare situazioni di disagio ed imprevisti di ogni genere è bene che il turista raccolga tutte le informazioni che gli permettono di conoscere senza riserve i luoghi in cui si reca e i servizi di cui si avvale, rivolgendosi al personale competente in grado di fornire consigli, chiarimenti e quant'altro possa essergli utile per realizzare al meglio la propria vacanza. Sarà quindi bene accertarsi sul prezzo dei servizi accessori esclusi dalla tariffa applicata, al fine di avere un quadro completo di ciò che si richiede e di quanto si è tenuti a pagare, senza sorprese.

Porre in essere un atteggiamento costruttivo, finalizzato alla ricerca di informazioni che tutelano il consumatore e permettono all' esercente del servizio di svolgere il proprio lavoro in modo corretto, consentono il potenziamento del turismo, accrescendone il valore e la qualità.

Tra gli strumenti di cui il turista può disporre va sottolineata l'esistenza di un accordo provinciale tra la FIAVET e LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: FEDERCONSUMATORI e MOVIMENTO CONSUMATORI che si propone di affrontare e risolvere rapidamente in via extragiudiziale le controversie che intercorrono tra turisti e agenzie di viaggio aderenti alla FIAVET e a tale proposito è bene segnalare che sono numerose le esperienze di conciliazione che si stanno diffondendo in Italia.

L'intento che si vuole trasmettere è quello di chiedere sempre e comunque chiarimenti e spiegazioni ai responsabili del servizio reso (albergatore, gestore dell'agriturismo, etc.), nella consapevolezza che molti apparenti "disservizi" trovano una motivazione spesso semplice e convincente; qualora non siate però soddisfatti dalle spiegazioni o dalle motivazioni fornite, avete il diritto ed anzi il dovere (al fine di contribuire al miglioramento del sistema nel suo complesso) di adire ad autorità diverse o congiunte: amministrative, civili, penali.

Tra le principali si evidenziano le seguenti:

- * **per le violazioni di carattere amministrativo** (quali ad es.: rifiuto di rilasciare scontrino o ricevuta fiscale; vendita di generi avariati o prezzi diversi da quelli esposti; mancanza di autorizzazioni o licenze; mancanza dei requisiti e dei servizi di graduatoria degli alberghi e delle altre strutture turistiche ricettive; violazione delle norme di igiene e sanità): al verificarsi di

tali situazioni potete rivolgervi alla **Polizia Municipale** del luogo per richiederne l'intervento o eventualmente **alla Guardia di Finanza (117)**.

- * **per le violazioni di carattere penale** (ad es.: il furto in albergo, la truffa, la frode) è bene presentare immediatamente un esposto-querela ai **Carabinieri o alla Polizia di Stato**, che effettueranno i primi accertamenti, raccogliendo le prove e redigendo un verbale, che potrà essere utilizzato in seguito anche per ottenere il risarcimento dei danni.
- * **per le violazioni di natura privatistica** - inerenti i diritti nascenti dai singoli contratti: di viaggio, albergo, locazione e prestazione di servizi in genere - per tutelarvi a fronte di una inadempienza o di un sopruso, potete rivolgervi ad una **Associazione di Consumatori**.

È inoltre importante conservare tutta la documentazione di cui si è in possesso, raccogliendo ed annotando il nome delle persone che hanno assistito al fatto di cui si lamenta.

1.2 A CHI RIVOLGERSI

1.2.1 LE ISTITUZIONI: GLI I.A.T.

La scelta della località turistica risulta essere fortemente influenzata dalla considerazione del valore dei servizi che la città offre: qualità ambientale, patrimonio storico/artistico, sicurezza personale, attrezzature sportive, centri ludici, sistema informativo, e altre realtà.

Gli enti locali territoriali, le Aziende di promozione turistica, l'Azienda sanitaria locale hanno precisi compiti da espletare in relazione alla qualità dell'organizzazione dei servizi pubblici e di controllo nei confronti dei privati, a tutela dei diritti fondamentali dei consumatori (quali la protezione della salute, della sicurezza, il diritto all'informazione e la tutela degli interessi economici).

Il consiglio è quello di comunicare **prontamente** e per **iscritto** le considerazioni su ciò che non va, non solo quando ci sono urgenze di intervento immediato, ma anche semplicemente per segnalare un bisogno, una necessità, un consiglio o anche per suggerire un'idea.

Occorre anzitutto **INFORMARSI** e cercare lo **I.A.T. più vicino: L'UFFICIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA, che è presente a Modena e a Sestola ai seguenti indirizzi:**

I.A.T. - MODENA: P.zza Grande, 17, tel. 059.206.660 - fax. 059.206.659
e-mail: iatmo@comune.modena.it

Sito Internet: www.comune.modena.it

I.A.T. - SESTOLA: P.zza Passerini, 18, tel. 0535/62.324 - fax. 0536/ 61.621
e-mail: sestola@cimone.it

In Appennino esistono inoltre altri centri idonei a fornire le informazioni necessarie:

- a **Fanano**: P.zza Marconi 1, tel. 0536.668.696: Ufficio I.A.T. - PRO LOCO;
- a **Fiumalbo**: V. Coppi, 10 tel. 0536.673.909: Ufficio I.A.T. - PRO LOCO;
- a **Frassinoro**: Tel 0536.969.141: Ufficio Informazioni;
- a **Guiglia**: P.zza Gramsci, 1 tel. 059.792.930: Ufficio PRO LOCO;
- a **Lama Mocogno**: V. XXIV Maggio, 31 tel. 0536.44.066 - 44.475: Ufficio informazioni turistiche;
- a **Marano**: P.zza Matteotti, 17 tel. 059.79.33.21: Ufficio Informazioni turistiche;
- a **Montecreto**: P.zza Alpini tel. 0536.63.700: Ufficio PRO LOCO;
- a **Montefiorino**: V. Rocca tel. 0536.965.609: Ufficio PRO LOCO;
- a **Montese**: V. Roma tel. 059.981.491: Ufficio PRO LOCO;
- a **Palagano**: V. XXIII Dicembre, 74 tel. 0536.961.266: Ufficio PRO LOCO;
- a **Pavullo nel Frignano**: P.zza Montecuccoli, 1 tel. 0536.20.358: Ufficio I.A.T. - PRO LOCO;
- a **Piandelagotti**: V. Centrale, 59 tel. 0536.967.034
- a **Pievepelago**: V. Costa, 25 tel. 0536.71.304: Ufficio I.A.T. - PRO LOCO;
- a **Polinago**: Corso Roma tel. 0536.47.540: Ufficio PRO LOCO;
- a **Prignano**: V. Allegretti, 6 tel. 0536.893.144: Informazioni c/o il Comune;
- a **Riolunato**: V. Castello, 8 tel. 0536.75.119: Ufficio PRO LOCO;
- a **Serramazzone**: P.zza della Repubblica, 23 tel. 0536.952.310: Ufficio I.A.T. - PRO LOCO;
- a **Zocca**: V. Tesi, 1086 tel. 059.987.073: Ufficio I.A.T. - PRO LOCO;

Cos'è lo I.A.T. ?

Si tratta di un servizio che svolge funzioni di accoglienza ed informazione su ogni aspetto che possa agevolare e orientare il cammino e la permanenza del turista nel territorio di competenza.

Più concretamente, attraverso personale esperto e qualificato:

- I. **Fornisce** informazioni relative a:
 - tariffe, servizi alberghieri ed extralberghieri, campeggi, aziende agrituristiche, rifugi, etc. . . ;
 - orari di apertura di chiese, musei, pinacoteche, mostre;
 - indirizzi, numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;
 - risorse storiche, ambientali paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- II. **Publicizza** gli avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, rassegne antiquarie, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc.
- III. **Diffonde** informazioni specifiche sui mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti tali indicazioni;

- IV. **Distribuisce** materiale informativo promozionale (guide, elenco alberghi, cartine, brochure con notizie di carattere storico - artistico - culturale, itinerari artistici tematici, punti d'interesse enogastronomico . .);
- V. **Promuove** l'immagine del territorio della provincia di Modena con particolare riferimento alle attività e risorse di carattere storico, culturale, economico e sociale, fornendo materiali informativi specifici;
- VI. **Raccoglie idee**, proposte ed esigenze dei turisti in visita al territorio.

Gli operatori, sulla base delle esigenze e degli interessi del pubblico, predispongono percorsi tematici in città e in provincia, in collaborazione e/o contattando le guide, gli interpreti e gli accompagnatori.

A **Modena** il servizio **I.A.T.** si trova nello spazio di "**PIAZZA GRANDE**": un luogo aperto all'incontro e alla comunicazione con i cittadini, progettato per aiutare a vivere meglio la città.

L'ufficio svolge anche attività di analisi e monitoraggio relativamente al miglioramento del rapporto tra uffici del Comune e cittadini.

All'interno di tale struttura esiste una rete di servizi con diversi sportelli informativi:

- * **l'INFORMACITTÀ**: Fornisce informazioni relative ai servizi comunali, agli orari e agli indirizzi degli uffici pubblici presenti a Modena, agli atti amministrativi, alle scadenze e alle modalità di presentazione di domande e pratiche diverse. L'Informacittà si occupa inoltre di diffondere la conoscenza delle attività socio-culturali, sportive ed economiche di ogni Circostrizione, oltre che della distribuzione dei moduli per i documenti relativi ad atti pubblici e di consulenze per la compilazione di pratiche e di documenti richiesti dal Comune.
- * **l'INFORMAGIOVANI**: È un servizio rivolto prevalentemente ad una fascia di utenza compresa tra i 15 e i 30 anni che raccoglie, organizza, diffonde e scambia informazioni relative a viaggi, studi e lavori all'estero, attività culturali e tempo libero, lavoro, concorsi, accesso alle professioni dell'imprenditoria, diritti e attività sociale.

È ampiamente presente anche sul territorio dell'intera provincia ai seguenti indirizzi:

- **Modena**: P.zza Grande, 17 tel. 059.206.583 - 206.580;
e-mail: piazzag@comune.modena.it;
sito Internet: www.comune.modena.it;
- **Campogalliano**: c/o Villa Barbolini - Via Mattei, tel. 059.851.008;
- **Carpi**: Qui Città P.zza Martiri 74/b, tel. 059.649.313;
e-mail: quicitta@comune.carpi.modena.it;
sito Internet: www.carpidiem.it.

In tema di turismo c'ègrave;: www.nettuno.it/cities.

- **Finale Emilia**: Via C. Battisti 1/b, tel. 0535.788.333;

- **Fiorano:** Villa Pace, Via Marconi 106 c/o Biblioteca Comunale, Tel. 0536.83.34.03;
 - **Formigine:** V. Giardini Nord 34, tel. e fax. 059.55.81.41;
 - **Medolla:** P.zza Donatori di Sangue 1, Tel. 0535.52.464
 - **Mirandola:** P.zza Costituente 2/a, tel. 0535.25.072;
 - **Nonantola:** Punto di Informazione turistica - P.zza Abbazia, tel. 059.896.555;
 - **Pavullo:** V.le dei Martiri 4, tel. 0536.23.032;
 - **Sassuolo:** V. Parco 1, c/o Casa nel Parco, Tel. 0536.88.34.14 - Fax. 0536.88.24.76;
 - **Vignola:** V. Selmi 5, tel. 059.764.365
sito Internet: www.comune.vignola.mo.it.
- * **MO-NET:** la rete civica cittadina;
- * **INFOPOINT EUROPA:** punto di informazione e di consulenza sulle attività e sulle opportunità dell'Unione Europea, tramite cui è possibile inserirsi in una mailing list e ricevere un bollettino informativo sulle principali novità in ambito europeo;
- * **TELEVIDEO:** inserito nelle pagine delle televisioni locali;
- * **GRILLO:** il sistema telefonico automatico di informazione del Comune: 206.206 che permette ai cittadini di scegliere l'argomento preferito in tema di turismo, appuntamenti, scadenze in città, servizi pubblici, servizi del Comune di Modena, etc. digitando o selezionando a voce il numero ad esso associato.

1.2.2 LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

In molte città italiane esistono le ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI che tutelano gli interessi dei turisti/consumatori e dei cittadini in genere, fornendo idonei servizi di consulenza ed assistenza (anche legale) per le controversie più varie: reclamo, ingiustizia, sopruso etc.

Potete rivolgervi a tali strutture anche in via preventiva, al fine di acquisire informazioni adeguate sui vostri diritti e doveri di turista ed evitare in tal modo l'insorgere di controversie.

A **Modena** e **Provincia** le associazioni presenti sono:

- * **FEDERCONSUMATORI:**
- **Modena:** P.zza Cittadella 36, Tel 059/326201 - 326222 - fax 059/224779;
 - **Carpi:** Via 3 Febbraio 1, tel. 059/ 685660 - fax 059/ 651733;
 - **Mirandola:** Via Agnini 2, tel. 0535/ 22014 - fax 0535/ 27133;
 - **Sassuolo:** Via Circ. Sud Est 4/4, tel. 0536/ 804704 - fax 0536/ 806904;
 - **Vignola:** Via C. Battisti 2/2, tel. 059/775059 - fax 059/ 764469;
- * **ADICONSUM:**
- **Modena:** Via Rainusso n. 58, tel. 059/ 890.897, fax. 059/ 828.173;
 - **Carpi:** Via Peruzzi n. 2, tel. 059.682.322, fax. 059.682.322;

- **Mirandola:** Via Marsala n. 53, tel. 0535.21.259, fax. 0535.21.233;
 - **Pavullo:** Via Giardini n. 115, tel. 0536.20.212, fax. 0536.23.693;
 - **Sassuolo:** Via Circond.le Sud Est n. 10, tel. 0536.804.670, fax. 0536.807.177;
 - **Vignola:** Via Bonesi n. 3, tel. 059.771.106, fax. 059.765.104;
- * **ADOC**
- **Modena:** Via L. Da Vinci 5, tel. 059/345.919, fax. 059/346.006;
- * **MOVIMENTO CONSUMATORI:**
- **Modena:** Via Giardini 476/n, tel. 059/ 343.756; fax. 059/ 345.093;

2. L'INFORMAZIONE TURISTICA

2.1 L'AGENZIA DI VIAGGIO

Accanto agli Uffici I.A.T. che rappresentano un importante punto di riferimento per i turisti, abbiamo anche le agenzie di viaggio che costituiscono per il turista uno strumento molto prezioso per quantità e notizie che possono fornire (fermo restando il loro ruolo di impresa commerciale).

Esse forniscono informazioni diverse in tema di :

- orari, prezzi, tariffe e combinazioni più favorevoli;
- tipo di strutture turistiche e qualità dei servizi;
- clima del paese che si intende visitare, adempimenti e formalità burocratiche (passaporto, visti);
- adempimenti e consigli sanitari;
- documenti di viaggio, problemi valutari, ecc.

Il mercato dei viaggi organizzati va pertanto selezionato con cura, facendo riferimento non solo ai prezzi, ma anche alla qualità dei servizi e alla serietà dell'operatore. È bene rivolgersi sempre ad **agenzie di viaggio autorizzate** (dotate cioè di autorizzazione amministrativa), le quali sono tenute al rispetto delle norme di legge in tema di contratti di viaggio, di assicurazioni e fidejussioni e rappresentano pertanto per il consumatore l'interlocutore più affidabile e professionale.

La **legge 17.5.1983 n. 217 sul turismo - attualmente in fase di modifica - , stabilisce che l'esercizio delle attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività - ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti - è soggetto ad autorizzazione regionale**, previo accertamento del possesso da parte del richiedente di alcuni requisiti professionali. Le regioni disciplinano inoltre le attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi e turismo, prescrivendo l'apposita autorizzazione per l'esercizio delle attività.

2.2 TOUR OPERATOR E INTERMEDIARI: LA RESPONSABILITÀ CIVILE

È importante ricordare che sul mercato esistono 2 tipi di agenzie di viaggi e turismo: i **TOUR OPERATOR** che svolgono attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni, e gli **INTERMEDIARI** (c.d. agenti di viaggio) che svolgono opera di intermediazione e quindi di vendita dei servizi realizzati da altri soggetti.

Sapere se l'agente di viaggio sia un organizzatore di viaggi (un soggetto cioè che vende in proprio viaggi "tutto compreso" da lui organizzato) ovvero un semplice intermediario (che vende servizi realizzati da altri imprenditori), è molto importante.

Anzitutto la diversità dei servizi svolti si ripercuote sul **compenso dovuto dal cliente**, in quanto il tour operator chiederà il pagamento di un prezzo forfettario laddove l'agente intermediario percepirà una somma a titolo di provvigione per ogni operazione svolta.

Inoltre diverso appare il **regime di responsabilità** incombente in capo a ciascun soggetto:

* **Il tour operator è responsabile per l'inadempimento degli obblighi di organizzazione del viaggio e per i danni causati al viaggiatore in occasione della prestazione dei servizi, mentre non lo è l'intermediario;**

Tuttavia chi ha effettivamente **svolto il servizio** ad es. di trasporto, rimane naturalmente **responsabile** in caso di inadempimento o di danni arrecati all'utente. Considerando che il fornitore del servizio rimane di fatto sconosciuto al consumatore, è buona regola **assumere sempre le informazioni essenziali (la ditta, la ragione sociale, l'indirizzo, l'esistenza di sedi presenti sul territorio nazionale) sugli imprenditori (chi effettua il trasporto, l'albergatore, il ristoratore) incaricati di svolgere i vari servizi richiesti**. Tutto ciò perché al di là del diritto del consumatore di rivalersi sull'agenzia di viaggio - organizzatore e produttore del viaggio - resta ferma la responsabilità diretta di chi ha effettivamente offerto il servizio.

L'agenzia che funge da intermediaria è responsabile del proprio operato e il rapporto tra intermediario e turista/passeggero è regolato dalle norme del codice civile sul **mandato** e dal **D. Lgs. n. 111/95**, attuativo della **Direttiva 314/90** sui pacchetti turistici "tutto compreso".



L'agenzia di viaggio (mandataria) risponderà di fronte al turista (mandante) degli errori commessi nello svolgimento dell'attività tesa a procurargli i servizi necessari alla realizzazione del viaggio-soggiorno. L'agenzia risponderà così dell'errore commesso nella prenotazione dei biglietti di viaggio, delle camere di albergo, del posto a teatro, al ristorante, et.; per non aver avvisato il viaggiatore del cambiamento di albergo o di itinerario deciso dal tour operator; per il mancato controllo dell'esattezza della prenotazione del biglietto di viaggio su di una

determinata linea aerea da parte del vettore; per la mancata comunicazione al cliente della sopraggiunta impossibilità di essere ospitato in un albergo già prenotato. **L'intermediario è inoltre responsabile dell'esattezza delle informazioni, dei consigli o dei suggerimenti dati al cliente in merito all'organizzazione e alla realizzazione del viaggio o soggiorno, oltre che dell'errore professionale commesso nella scelta degli operatori incaricati dell'esecuzione dei diversi servizi di trasporto, albergo, ed altri.**

3. LE STRUTTURE TURISTICHE

3.1 ALLOGGI AGRITURISTICI

Sono alloggi agrituristici - secondo quanto disciplina e dispone la legge n. 730 del 5 dicembre 1985 che li regola, insieme ad altre normative di carattere regionale - i locali, situati in fabbricati rurali, nei quali viene dato alloggio a turisti da imprenditori agricoli che devono disporre di specifica autorizzazione.

È questa una forma di turismo in via di forte sviluppo, strutturalmente organizzata nel rispetto delle norme previste per le aziende alberghiere e i ristoranti (per quanto attiene all'obbligo di esposizione delle tariffe, ai diritti e ai doveri del cliente e al rispetto delle norme in materia di igiene e sanità).

Oltre a garantire la fruizione dei servizi minimi necessari quali: la pulizia dei locali e il cambio della biancheria almeno una volta la settimana, la fornitura di energia elettrica, acqua e riscaldamento, i gestori delle aziende agrituristiche devono organizzare per i turisti attività ricreative e culturali nell'ambito dell'azienda, escursioni, gite a cavallo e in bicicletta e sono autorizzati a vendere i propri prodotti.

L'agriturismo ha quindi una disciplina normativa sua propria tesa ad evitare le speculazioni e i fenomeni di abusivismo; è bene perciò - qualora si scelga questo tipo di sistemazione in campagna - chiedere informazioni agli **Enti pubblici quali Regioni, Province, Comuni, Aziende di Promozione Turistica territoriale, Associazioni di Categoria degli Agricoltori e Associazioni di Consumatori.**

Per ulteriori informazioni il sito internet di **AGRITURIST** è: www.confagricultura.it.

Può essere inoltre consultato il seguente sito: <http://www.ware.it/agritour> .



3.2 RIFUGI ALPINI

I rifugi alpini sono definiti dal DPR 4.8.1957, n. 918 come strutture idonei a offrire ospitalità e ristoro ad alpinisti in zone isolate di montagna e possono essere gestiti da enti pubblici o da enti ed associazioni operanti nel settore dell'alpinismo e dell'escursionismo, nonché da privati. Gran parte dei rifugi alpini appartengono al C.A.I. (Club Alpino Italiano) cui spetta la manutenzione e la gestione. Il regolamento generale rifugi approvato dal consiglio centrale del C.A.I. riserva ai soci un trattamento differenziato rispetto ai non soci, prevedendo per i primi uno sconto del 10% sui prezzi di pernottamento e consumazione nei rifugi. La gestione e la custodia dei rifugi C.A.I. è effettuata dalle Sezioni direttamente o attraverso la nomina di una persona incaricata della custodia. In caso di contestazioni con il gestore/custode occorre rivolgersi **all'Ispettore del rifugio** attraverso la Sezione competente. In base all'andamento stagionale la Sezione fissa il periodo di apertura e provvede a darne notizia. Spesso sorgono difficoltà per le prenotazioni che non possono tuttavia complessivamente coprire l'intera capacità ricettiva del rifugio e si considerano valide solo se accettate: si considerano liberate se, all'orario concordato, non è stato preso possesso della stanza. Il comportamento nei rifugi deve essere rispettoso e va osservato l'assoluto silenzio dalle 22 alle 6, è infine vietato introdurre animali.

È possibile consultare i seguenti siti internet:

- <http://www.geocities.com/walstreet/2411/sebrifug.html>
- <http://www.racine.ra.it/cailugo/tabelle/tabelle.html>

al fine di ottenere informazioni disponibili, le possibilità di ricerca per zona geografica, per nome, per indicazione tariffaria.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il C.A.I. di Modena al numero telefonico (059) 826.914 .

3.3 SPIAGGE E STABILIMENTI BALNEARI

La disciplina che riguarda gli stabilimenti balneari è contenuta in una apposita ordinanza emessa annualmente dalla **Capitaneria di Porto** che viene di regola affissa all'interno degli stessi stabilimenti.

Le regole generali prevedono che - nelle spiagge a pagamento - sia lasciata completamente libera (per una larghezza di 5 MT.) - la fascia di arenile prossima al mare. Si tratta di una zona in cui il transito e l'accesso sono liberi ed è fatto divieto tanto ai gestori di stabilimenti quanto ai bagnanti stessi di installare sdraio od ombrelloni. È inoltre disposto divieto di occupare la riva con teli da bagno o indumenti, qualora impediscano o rendano difficile il passaggio.

Esiste inoltre una lista di divieti, per ogni tipo di spiaggia che consiste nell'impossibilità di :

- depositare barche o altre unità da diporto (anche windsurf), se queste sono di intralcio all'attività balneare;
- portare animali - compresi i cani - anche se muniti di guinzaglio e museruola;
- abbandonare rifiuti;
- utilizzare apparecchi sonori ad alto volume;
- transitare e sostare con autoveicoli;
- piantare tende o parcheggiare roulotte o camper;



3.4 AFFITTACAMERE

Il servizio offerto degli affittacamere è sancito dalla Legge n. 217 - attualmente in fase di modifica - del 1983 e si articola in “strutture composte da non più di 6 camere, con una capacità ricettiva non superiore a 12 posti letto nelle quali sono forniti: alloggio ed eventualmente servizi complementari. Gli affittacamere possono somministrare - limitatamente alle persone alloggiate - alimenti e bevande. Sono inoltre tenuti ad assicurare - avvalendosi della normale organizzazione familiare - una serie di servizi minimi compresi nel prezzo della camera: pulizia dei locali e cambio della biancheria ad ogni cambio di cliente e almeno una volta la settimana; fornitura di energia elettrica, acqua, riscaldamento. Inoltre gli appartamenti utilizzati devono essere dotati di un servizio igienico-sanitario comprensivo di w.c., con cacciata d'acqua, lavabo, vasca da bagno o doccia, specchio ogni 10 persone o frazione di 10 superiore a 2, comprese le persone appartenenti al nucleo familiare e conviventi. Per le camere da letto, l'arredamento minimo deve essere costituito da letto, sedia o sgabello per persona, armadio, cestino dei rifiuti e un tavolo.



3.5. CASE E APPARTAMENTI PER LE VACANZE

Si tratta di unità abitative composte da uno o più vani arredati, dotati di servizi igienici e di cucina autonoma, gestiti unitariamente in forma imprenditoriale, in cui sono assicurati i servizi essenziali di: pulizia delle unità abitative, fornitura di biancheria pulita, energia elettrica, acqua, gas, riscaldamento, assistenza per manutenzione, riparazione e sostituzione di arredi.

La legge non prevede la forma scritta del contratto come condizione obbligatoria, tuttavia - per cautela - è meglio redigere una scrittura privata che contenga il maggior numero possibile di informazioni. Prima di firmare il contratto è bene poi accertarsi che l'immobile sia coperto da idonea polizza assicurativa ed è consigliato verificare che questo si trovi nelle stesse condizioni in cui era stato consegnato e farsi rilasciare la ricevuta della regolare riconsegna. Qualora la casa o l'appartamento non corrisponda a quanto promesso occorre - per contestare - procedere ad un immediato invio di **4 raccomandate con ricevuta di ritorno**: la prima indirizzata al proprietario o all'agenzia di viaggio (con la

richiesta di risarcimento), la seconda all'assessorato al turismo del comune in cui si trova la casa o l'appartamento, la terza all'assessorato provinciale al turismo della zona (segnalando il fatto), la quarta a un'associazione di consumatori (in zona o anche presso le sedi nazionali). Gli **indirizzi necessari** potranno essere richiesti **all'Ufficio informazioni turistiche, agli I.A.T., al Servizio relazioni con il pubblico del Comune, o allo sportello di Tutela del Turista**. Qualora l'appartamento o la casa risulti sporca o in disordine è bene telefonare subito all'agenzia di viaggio o al proprietario per chiedere una sistemazione alternativa o sollecitare per provvedere immediatamente. Se la controparte non accetta, inviate una raccomandata con ricevuta di ritorno (A.R.) chiedendo il rimborso delle spese di pulizia sostenute (ricevuta dell'impresa di pulizia) e il rimborso di quanto già pagato, se volete rinunciare alla sistemazione. Altre 2 raccomandate - sempre con ricevuta di ritorno - sarebbe bene spedirle all'Azienda USL di zona e per conoscenza a una Associazione di consumatori. In tutti i casi in cui sia possibile farlo, è auspicabile munirsi di documentazione che attesti le carenze e le inadempienze (es. foto delle stanze dell'appartamento).

3.6 OSTELLI PER LA GIOVENTÙ

Si tratta di strutture ricettive per il soggiorno e il pernottamento dei giovani. L'attrezzatura fornita è molto semplice e le condizioni sono economiche vantaggiose e competitive. La prenotazione può avvenire in modi diversi, sia a livello nazionale che internazionale. Con l'attivazione dell' I.B.N. (International Booking Network) - un servizio informatico centralizzato presso la sede dell'Hostelling International a Londra - si può ottenere il collegamento con uno qualsiasi dei tanti Ostelli nel mondo che hanno aderito al servizio ed ottenere subito una conferma scritta della vostra prenotazione. Il servizio costa solo l'equivalente di 2 \$ USA e permette di prenotare per gruppi fino a nove persone e fino a sei mesi prima dell'arrivo in Ostello. Sono inoltre inclusi nel collegamento paesi come Australia, Nuova Zelanda, Giappone, Stati Uniti, Canada e buona parte dell'Europa.

Per essere ammessi agli ostelli occorre possedere la tessera dell'Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù (A.I.G.), che a sua volta aderisce alla I.Y.H.F. (International Youth Hostel Federation); non è comunque richiesta la tessera per i bambini al di sotto degli 8 anni. Ma perché un'associazione a condurre gli Ostelli? Perché un organismo come l'A.I.G. - fondato nel 1945 e riconosciuto come ente morale, assistenziale e culturale senza fine di lucro, offre garanzie di economicità e sicurezza che nessun altro può dare. Per informazioni ci si può rivolgere all' **AIG - SEDE NAZIONALE Via Cavour 44, 00184 ROMA, tel. 06/4871152, Fax. 06/ 4880492.**

I siti INTERNET consultabili sono:

- <http://www.travel.it/hostels/pren>
- <http://hostels.com>

3.7 BED & BREAKFAST

Il Consiglio Regionale ha approvato con legge n. 11 del 25 giugno 1999 le norme in materia di attività ricettiva diretta alla produzione di servizi per l'ospitalità "Bed and Breakfast".

La legge regionale prevede diverse disposizioni, tra cui all'articolo 1 la definizione della struttura ricettiva "B & B" come l'offerta di alloggio e prima colazione esercitata in non più di quattro stanze dell'unità abitativa ad uso residenziale e con un massimo di dieci posti letto e la permanenza degli ospiti nelle strutture ricettive "B & B" non potrà inoltre superare i 30 giorni consecutivi. La legge prosegue disponendo che i locali dovranno essere costituiti da costruzioni unifamiliari, dovendo inoltre possedere i requisiti igienico-sanitari previsti per l'uso abitativo dal Regolamento edilizio comunale e dal Regolamento di igiene.

L'articolo 3 dispone poi la necessaria comunicazione al Comune e alla Provincia da parte di chi esercita tale attività ricettiva entro il 1° ottobre di ogni anno, indicando i prezzi minimi e massimi e il periodo di apertura dell'attività ricettiva entro il 1° gennaio all'anno successivo.

La Provincia sulla base di tale comunicazione redige poi l'elenco delle attività ricettive "B & B", comprensivo dei prezzi praticati, dandone comunicazione alla Regione

3.8 CAMPEGGI E VILLAGGI TURISTICI

Secondo l'art. 6 della legge quadro sul turismo n. 217 del 1983 - attualmente in fase di modifica -, "... i campeggi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che offrono ospitalità in aree recintate ed attrezzate per fornire alloggio sia in propri allestimenti minimi, sia in spazi atti ad ospitare clienti provvisti di tende o di altri mezzi autonomi di pernottamento". La gestione unitaria dell'azienda può comprendere anche servizio ristorante, spaccio, bar, intrattenimenti gratuiti e a pagamento, e vendita di articoli per campeggio.

La classificazione dei campeggi e dei villaggi turistici in Italia - al pari degli alberghi - si basa su un sistema di stelle e viene attribuita secondo i criteri dettati dalle leggi regionali.

Per l'Emilia Romagna la Legge Regionale che disciplina i complessi turistici all'aria aperta è la n. 1 del 7 gennaio 1985 dove all'articolo 6 è prevista la seguente classificazione: da 1 a 4 stelle per i campeggi e da 2 a 4 stelle per i villaggi turistici.

L'articolo 11 dispone inoltre che i campeggi e i villaggi turistici a carattere stagionale debbano osservare i seguenti periodi minimi di apertura:

- complessi ad attivazione estiva dall'1 giugno al 15 settembre;
- complessi ad attivazione invernale dal 20 dicembre al 28 febbraio dell'anno successivo.

Il comune può ampliare o ridurre i periodi minimi di apertura in relazione a particolari esigenze locali.

L'esercizio dell'attività - secondo quanto disposto dalle leggi regionali - è subordinato alla concessione di una autorizzazione amministrativa, rilasciata dal Comune che provvederà poi alla diffida, alla revoca e alla sospensione dell'autorizzazione, qualora vengano meno i requisiti indispensabili per il rilascio.

Tra gli obblighi del titolare figurano quello di garantire una custodia continua nel complesso, nonché di essere assicurato per i rischi di responsabilità civile nei confronti dei clienti.

Il campeggiatore ha inoltre diritto al risarcimento del danno in caso di furto, in quanto la responsabilità del gestore del campeggio è equiparata a quella dell'albergatore e vigono pertanto le norme del Codice Civile sul deposito in albergo.

Coloro che necessitano di informazioni per quanto riguarda le aree di sosta per i **camper**, possono rivolgersi al Coordinamento Camperisti, cell. 0330/415649; oppure consultare i seguenti siti Internet:

- <http://www.queen.it/compit>
- <http://www.camping.it>.

3.9 RISTORANTI E TRATTORIE

È questo un campo in cui la scelta del turista appare estremamente soggettiva, poiché dettata da gusti, abitudini ed esperienze differenti. Il cliente ha il diritto di sapere in anticipo quanto spenderà e a tutela di tale diritto la legge prevede che tutti gli esercizi pubblici tengano esposto un listino prezzi, con l'indicazione delle voci di spesa (anche l'eventuale "coperto" e "servizio"). **I ristoranti devono quindi mettere a disposizione dei clienti un listino per le pietanze e per i vini (c.d. menù).**

In base agli usi un tavolo prenotato viene tenuto a disposizione fino ad un'ora dopo l'orario di arrivo annunciato. Per la disdetta del cliente non si fa cenno a termini o penali.

È bene inoltre sapere che la legge sulla ricevuta fiscale ha stabilito che tutti i prezzi esposti si intendono comprensivi di IVA e l'emissione della ricevuta fiscale è un dovere sia del ristoratore (anche se non richiesta) che del cliente che è tenuto a conservarla almeno fino alla distanza di mt. 50 dal locale: spazio entro il quale la Guardia di Finanza può infliggere la multa - qualora il consumatore ne sia sprovvisto -.

Per eventuali smarrimenti di oggetti presso i locali del ristorante ci si regola secondo le norme previste dal cod. civ. per il deposito in albergo. Per quanto attiene al rispetto delle norme di igiene, vi sono **leggi e regolamenti adottati a livello comunale** che impongono il rispetto di determinate norme igienico-sanitarie della cucina, dei macchinari e della conservazione degli alimenti. Il

cliente che riscontra gravi carenze in tal senso è bene che chieda chiarimenti al gestore del locale e qualora non riceva spiegazioni esaurienti e motivazioni valide potrà rivolgersi alle **Associazioni di Consumatori** e - nei casi di maggior gravità - denunciare l'accaduto ai **NAS** (nuclei antisofisticazione dei Carabinieri) o alla **Polizia Municipale**.



3.10 LE AZIENDE ALBERGHIERE: CLASSIFICAZIONE E GUIDA ALLA SCELTA

Sono aziende ricettive alberghiere - secondo la definizione dell'art. 6 della legge quadro sul turismo n. 217 del 1983 (attualmente in fase di modifica) - "gli esercizi organizzati per fornire al pubblico - con gestione unitaria - alloggio con o senza servizio autonomo di cucina ed altri servizi accessori per il soggiorno, compresi eventuali servizi di bar e ristorazione". Accanto ai requisiti qualitativi previsti per l'attribuzione della classifica, è stabilito che tali strutture dispongano di almeno **sette camere o unità abitative, di acqua corrente calda e fredda in tutte le camere, e si adegui agli altri requisiti tecnico-edilizi, igienico-sanitari e di sicurezza, previsti dalle leggi in materia**. Diverse sono poi le **denominazioni** che le aziende alberghiere possono assumere:

- ALBERGHI: forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parte di stabile;
- VILLAGGI-ALBERGO: offrono agli utenti unità abitative dislocate in più stabili servizi centralizzati;
- MOTEL: si tratta di alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza alle autovetture che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento carburanti;
- MEUBLÉ o GARNÍ: sono alberghi che forniscono solo alloggio, normalmente con prima colazione, senza servizio ristorante;
- DIMORA STORICA: è un albergo la cui attività si svolge in immobili di pregio storico o monumentale, dotati di struttura e servizi minimi riconducibili almeno al livello di classificazione delle quattro stelle;
- CENTRO BENESSERE: si tratta di alberghi dotati di impianti ed attrezzature adeguate per fornire agli ospiti servizi specializzati per il benessere e la

rigenerazione fisica, dotati di struttura e servizi minimi riconducibili almeno al livello di classificazione delle tre stelle;

- HOTEL: è una denominazione alternativa di “albergo”; si può parlare poi di “GRAND HOTEL” limitatamente agli alberghi con quattro o cinque stelle;
- RESIDENZE TURISTICO-ALBERGHIERE: forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina.

L'attribuzione di un livello di **classificazione** è obbligatoria e la citata legge quadro sul turismo all'art. 7 dispone che vi siano **5 classi di alberghi** contrassegnati in ordine decrescente in relazione al tipo di appartenenza e ai requisiti posseduti. Gli alberghi contrassegnati con 5 stelle assumono la denominazione aggiuntiva “lusso” qualora presentino gli standard tipici degli esercizi di classe internazionale. Le tariffe alberghiere sono state recentemente liberalizzate, quindi l'albergatore potrà applicarle a sua discrezione ma con l'obbligo di renderle pubbliche: deve infatti darne comunicazione alla Regione prima dell'inizio della stagione e deve esporle chiaramente nella hall e nelle camere in modo che il cliente possa esserne facilmente informato. Le “stelle” attribuite ad un albergo dovrebbero essere un sistema molto semplice e rapido per conoscere con esattezza lo standard qualitativo del servizio offerto; purtroppo non è sempre così, in quanto la classificazione si basa su leggi regionali che possono fissare requisiti diversi da una regione all'altra, il cui criterio di paragone non è lo stesso.

Al fine di fornire al cliente tutti gli strumenti idonei ad indirizzarlo verso una scelta consapevole e senza sorprese, è previsto che l'albergatore esponga ben in vista nelle stanze un cartello che indichi: categoria, costo giornaliero della stanza e la tariffa praticata nell'alta e nella bassa stagione.

3.10.1 IL CONTRATTO DI ALBERGO

Il rapporto che si instaura con l'albergatore non è disciplinato dalla legge in quanto tale e si definisce appunto come un contratto «atipico». Esiste però una particolareggiata normativa relativa ad aspetti specifici del rapporto che intercorre tra albergatore e cliente, quali **“il deposito d'albergo”, “la responsabilità dell'albergatore” e la “prescrizione del credito dell'albergatore”**.

Il contratto d'albergo - cioè l'accordo normalmente verbale - che si conclude con l'albergatore per avere una stanza, è un contratto misto, nel quale le varie prestazioni accessorie (servizi, ristorazione, pulizia, stiratura, uso telefono, televisione, ecc.) fanno da cornice all'obbligazione principale dell'albergatore, quella cioè di fornire alloggio al cliente. Il contratto quindi può sorgere sia con l'assegnazione al cliente dell'alloggio richiesto - e quindi con il suo concreto godimento - che attraverso la prenotazione (per telefono, lettera, fax, o tramite una agenzia di viaggi quale intermediaria). In quest'ultima ipotesi si profila una

tipologia giuridica differente ed assume un valore giuridico diverso dalla prenotazione di un contratto di viaggio (il contratto turistico), in quanto l'esercizio alberghiero costituisce un'offerta permanente di alloggio, e ciò implica che l'albergatore non può rifiutare l'alloggio a chiunque paghi il prezzo (a meno che il cliente si rifiuti di fornire le proprie generalità). L'albergatore è tenuto a comunicare a colui che prenota, l'eventuale indisponibilità dei posti o comunque l'esistenza di un qualsiasi impedimento all'alloggio.

Il momento in cui si perfeziona l'accordo contrattuale è in ogni caso sempre lo stesso e si verifica con l'accettazione da parte del cliente dell'offerta dell'albergatore.

Quando si prenota una camera d'albergo, è infatti consigliato osservare alcune cautele. In primo luogo sarebbe preferibile non limitarsi ad una semplice telefonata, bensì far seguire una lettera (di cui conservare la copia), o un telegramma, o un fax, al fine di precisare anche le eventuali preferenze (es. vista sul mare, bagno in camera, et.), allegando inoltre la somma richiesta a titolo di caparra o l'indicazione degli estremi del versamento fatto tramite banca o posta. È bene inoltre richiedere conferma dell'avvenuta prenotazione da parte dell'albergatore attraverso una dichiarazione scritta (per lettera o per fax) in cui risultino tra l'altro le caratteristiche del servizio richiesto (es. bagno in camera, vista sul mare, ecc.).

Quando si prenota tramite agenzia è opportuno chiedere: copia del fax o lettera di conferma dell'albergo oltre ad 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, poi può essere assegnata ad altri salvo patti diversi.

Nel caso di versamento di un acconto, la camera è tenuta a disposizione fino alle ore 12 del giorno successivo e l'acconto viene incamerato se il cliente non arriva.

Sempre secondo tali usi, le stanze di albergo occupate si intendono confermate se il cliente non ne dà disdetta entro le ore 12.

Qualora si verifichi l'inadempimento dell'albergatore - che dopo aver accettato la prenotazione non vi fa trovare la stanza richiesta a disposizione - la caparra dovrà essere restituita nella misura doppia di quella ricevuta. È inoltre consigliato arrivare entro l'orario concordato, in quanto molti albergatori se non ricevono notizie del cliente dopo tale ora, annullano la prenotazione. Qualora infine i servizi - per diversi motivi - apparissero carenti o non rispondenti a quanto promesso, potete contestare con una raccomandata A.R. l'inadempienza contrattuale con richiesta di risarcimento del danno o richiedere uno sconto, risolvendo quindi in via amichevole il disagio e l'inadempienza subita.

3.10.2 LA CAPARRA: QUANDO É OPPORTUNO VERSARLA

Al momento della prenotazione normalmente, si usa versare la caparra, cioè una somma di denaro a titolo di anticipo sul prezzo, che assume una doppia funzione: confermare la stipulazione del contratto, e costituire prova della sussistenza di un accordo tra le parti. Secondo quanto disposto dal Codice Civile agli **artt. 1385 e 1386**, esistono due tipi di caparra: **quella confirmatoria e quella penitenziale**.

La caparra confirmatoria: è l'acconto versato dal turista all'atto della prenotazione ed ha la caratteristica di confermare l'accordo preso e costituisce un anticipo sul prezzo, a garanzia del futuro adempimento.

La caparra penitenziale: costituisce una sorta di risarcimento anticipato e forfettario in caso di inadempimento.

Nel caso in cui l'albergatore non intenda più fornire i servizi pattuiti, il cliente ha diritto di recedere dal contratto e di pretendere a titolo di risarcimento **il doppio di quanto versato con la caparra**.

Qualora sia invece il cliente a non voler più utilizzare i servizi per i quali aveva corrisposto una somma di denaro, l'albergatore può recedere dal contratto **trattenendo la caparra**. Nella normale ipotesi di fornitura del servizio da parte dell'albergatore, la caparra versata al momento della stipulazione del contratto deve essere restituita o detratta dall'importo finale.

3.10.3 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

* **Diritti:**

Il cliente ha diritto di vedere esposto bene in vista, nei locali in cui avviene la prestazione dei servizi, le tabelle ed i cartelli con l'indicazione della categoria, del costo giornaliero delle stanze e della tariffa praticato nell'alta e nella bassa stagione, il tutto vidimato dalla Provincia. Pertanto se l'albergatore dovesse pretendere una somma maggiore rispetto a quella esposta, il cliente può rifiutarsi di pagare la differenza e può inoltrare reclamo (verbale o scritto) **all'Amministrazione Provinciale** cui compete il controllo tariffario. Una volta effettuata la scelta dell'albergo, il cliente ha diritto alla perfetta corrispondenza tra il prezzo richiesto ed i servizi offerti; nel sistema di classificazione per stelle crescenti da 1 a 5 il numero di stelle ha la finalità di informare il cliente dei servizi offerti.

L'obbligo di esporre i prezzi praticati vale inoltre anche per i **gestori di bar e ristoranti** che devono attenersi scrupolosamente ai prezzi esposti. Qualora sorga il dubbio a proposito dell'equità o meno di una tariffa, è bene chiedere chiarimenti al gestore ed evidenziare l'incongruità rilevata.

Di fronte ad un atteggiamento ostile o quanto meno non chiarificatore e polemico, ci si può rivolgere per la segnalazione del fatto **alle Associazioni di Consumatori**.

I diritti del turista risultano essere maggiormente garantiti e tutelati in un'ottica di collaborazione reciproca e costruttiva che si realizza attraverso un confronto tra utente e gestore del servizio. È auspicabile un interscambio continuo di informazioni, chiarimenti, improntati all'onestà e alla correttezza nei comportamenti da parte di entrambe le parti.

Il turista esige qualità e correttezza dall'albergatore; quest'ultimo - al fine di fornire un servizio di qualità - deve poter contare su una clientela altrettanto corretta e non imprevedibile, che esige rispetto ma che per prima si comporta correttamente nel richiedere il servizio.

L'intento è quello di mantenere un comportamento che - attraverso una adeguata informazione del turista e il rispetto delle comuni regole del buon senso da parte di entrambe le parti - permetta di evitare l'insorgere di contestazioni ed insoddisfazioni spesso frutto di malintesi, incomprensioni e mancanza di chiarimenti, per aver ommesso di chiedere e di dare le adeguate informazioni del caso.

Al momento di pagare il conto è bene sapere che:

- l'albergatore non può chiedere alcuna tassa di soggiorno, in quanto questa è stata abolita dalla **Legge n. 144 del 24 aprile 1989; unica eccezione per le province autonome di Trento e Bolzano dove sussiste ancora una normativa in tal senso.**
- per le telefonate effettuate da un telefono posto a disposizione del pubblico (nella hall, nell'ingresso o in altro spazio, posto in un luogo comune) il prezzo del singolo scatto non può essere superiore a quello del prezzo di un gettone telefonico. **L'art. 8 del DPR n. 549 del 28 agosto 1972** ha parificato il prezzo massimo di uno scatto telefonico a quello del gettone per gli apparecchi destinati ad essere utilizzati dal pubblico "in alberghi e pensioni ufficialmente riconosciuti". È inoltre fatto divieto al titolare dell'abbonamento (albergatore) - in base al decreto 8 settembre 1988 n. 484, pubblicato in G.U. n.268 del 15 novembre 1988 (art. 18) - di pretendere, per il traffico svolto, un corrispettivo diverso da quello stabilito dalle norme tariffarie. Il nuovo regolamento telefonico approvato con D.N. 197/1997 e pubblicato in G.U. del 4 luglio, entrato in vigore il 19 luglio, prevede una serie di novità: alberghi, pensioni, camping, villaggi turistici ed altre strutture ricettive non possono far pagare le telefonate ai clienti più del costo sopportato "a titolo di traffico" alle condizioni economiche vigenti. Ciò significa che gli scatti telefonici non possono essere fatti pagare più di 152 lire l'uno (127 più IVA) e che gli altri oneri, come canoni principali e supplementari, costo del personale al centralino, devono essere eventualmente caricati sul prezzo della camera come disposto dal Regio D.L. n. 2049/1935, tuttora in vigore per quanto riguarda questa specifica norma. La violazione di tale disposizione, stabilisce il nuovo Decreto Ministeriale, comporta la restituzione dell'importo non dovuto e dà titolo alla TELECOM Italia, su denuncia del cliente, di interrompere il contratto telefonico con l'albergo o la struttura ricettiva.
- secondo quanto sancito **dall' art. 22 del DPR 26. ottobre 1972 n. 633** i prezzi di listino si intendono comprensivi di IVA e se il cliente chiede la

fattura deve essere scorporata dal prezzo. Inoltre **l'art. 1 del Decreto Ministeriale 13 ottobre 1979** ha stabilito che la ricevuta fiscale deve riportare l'ammontare del corrispettivo dovuto "comprensivo dell'imposta sul valore aggiunto".

* **Doveri:**

L'obbligo principale del cliente è quello di **pagare il prezzo dell'alloggio e dei servizi accessori e rispettare il regolamento interno**, di cui deve naturalmente essere messo a conoscenza.

É quindi opportuno, prima di prenotare, **informarsi circa l'esistenza di particolari restrizioni** (es. divieto di introdurre animali, o portare con sé i bambini) che possono essere in vigore in determinati alberghi.

É inoltre consigliato - al fine di evitare l'insorgere di malintesi e contestazioni - chiedere all'albergatore quali sono i servizi inclusi nella tariffa dell'albergo e qual è il prezzo di quelli accessori, oltre che informarsi sulle norme del regolamento, che l'albergatore è tenuto a far conoscere sempre prima.

L'albergatore che non riceve dal cliente il pagamento del prezzo pattuito ha diritto di rivalersi sulle cose portate dal cliente nell'albergo (bagaglio, valori in deposito, autovettura in garage, et.). Su di esse ha "diritto di preferenza" (privilegio) rispetto agli altri eventuali creditori del cliente. Pur non essendo previsto il diritto di ritenzione, l'albergatore può avvalersi **dell'art. 2769** del Cod. Civ. richiedendo il sequestro delle cose stesse. Occorre infine ricordare che **i crediti dell'albergatore si prescrivono in 6 mesi**.

3.10.4 LA RESPONSABILITÀ DELL'ALBERGATORE NEL DEPOSITO DELLE COSE DEL CLIENTE

L'attuale disciplina normativa **all'art. 1783** del Cod. Civ. prevede che sia dovere dell'albergatore tutelare la tranquillità del cliente, il quale - soggiornando nei locali posti a sua disposizione - deve poter lasciare il proprio bagaglio e contare sulla sorveglianza di chi pone a disposizione i luoghi in cui è ospitato. Il Cod. Civ. afferma in modo chiaro che **"gli albergatori sono responsabili di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo"**, tanto per le cose portate in camera quanto per quelle lasciate nei locali di sua pertinenza (piscina, palestra, giardino, parcheggio).

Nel caso di viaggi organizzati, in cui sia stata pagata ad una agenzia una cifra globale e non sia possibile stabilire il prezzo della camera, ci si potrà riferire ai prezzi normalmente praticati dall'albergatore. Questa responsabilità sussiste tanto per gli oggetti dati espressamente in custodia che per quelli non consegnati all'albergatore. Diverso appare però il grado di responsabilità e quindi il diritto al risarcimento da parte del cliente. Si possono a tale scopo distinguere diverse ipotesi:

a) il cliente ha diritto a chiedere all'albergatore il risarcimento dell'intero valore del bene:

- *qualora le cose gli siano state consegnate in custodia.* In tal caso è anche importante aver dato una descrizione precisa degli oggetti al momento della consegna. Se il cliente consegna un portagioie chiuso senza specificarne il contenuto, non può poi pretendere il rimborso dei gioielli che - lui sostiene - esservi contenuti.
- *quando l'albergatore si è rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare:* carte valori, denaro contante, oggetti preziosi. Può inoltre esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato. L'albergatore può comunque rifiutarsi di ricevere oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'albergo, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
- *quando il furto, il deterioramento, o la distruzione siano avvenuti per colpa dell'albergatore o per colpa di persone per le quali egli è responsabile* (membri della famiglia, ausiliari, etc.: **artt. 1784 e 1785-bis del Cod. Civ.**);
Non vi è responsabilità dell'albergatore solo se il deterioramento, la distruzione o la sottrazione sono compiuti dalle persone che accompagnano il cliente o che gli fanno visita o sono dovuti per causa di forza maggiore.

b) il cliente ha diritto a chiedere un risarcimento che non può superare il valore di cento volte la tariffa giornaliera dell'albergo, per i furti in camera:

l'albergatore è infatti responsabile anche se le cose rubate non sono state date a lui espressamente in deposito.

Capita spesso nelle camere d'albergo di leggere un cartello che dice: «*La direzione declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento di beni non consegnati in custodia*». Questi avvisi non hanno nessuna validità dal punto di vista giuridico, infatti **l'art. 1785-quater del Cod. Civ.** stabilisce la nullità dei patti o delle dichiarazioni tendenti ad escludere o a limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore.

Laddove l'albergatore - pur senza chiedere compensi aggiuntivi - mette a disposizione dei clienti un parcheggio per le autovetture riservato e posto in luogo aperto, ma facente parte del complesso alberghiero, potrà ugualmente essere chiamato a rispondere in caso di danneggiamento o furto subito dal cliente che ha parcheggiato in quel luogo la propria auto. I giudici ritengono che la prestazione di custodia sia compresa in quella stabilita nel contratto d'albergo.

Qualora si verifichi un furto il dovere primario che incombe sul cliente vittima del furto di un bene di sua proprietà è quello dell'**immediata denuncia all'albergatore (meglio se per iscritto) e alle autorità di Polizia**. Ciò appare indispensabile per avvalersi dei diritti che il Cod. Civ. garantisce per il risarcimento del danno; un ritardo nella denuncia può essere accettato solo se supportato da valide motivazioni con garanzie certe sulla risarcibilità del danno. Il cliente ha inoltre il dovere di non disinteressarsi delle proprie cose e di prendere le opportune cautele: se il furto, il deterioramento o la distruzione

sono attribuibili a colpa del cliente stesso o a persone a lui collegate e per l'operato delle quali risponde, egli non potrà pretendere alcun risarcimento ai sensi di quanto stabilito **dall'art. 1785 del Cod. Civ.**

É infine importante sottolineare l'applicazione estensiva delle norme sul "deposito in albergo", anche a case di cura, stabilimenti di pubblici spettacoli, stabilimenti balneari, pensioni, trattorie, carrozze letto, circoli sportivi, sale da ballo, bar-caffè, ristoranti, negozi di parrucchiere, camping e altre simili strutture.

4. NORME A TUTELA DEL TURISTA: LA DIRETTIVA 314/90 CEE SUI VIAGGI «TUTTO COMPRESO» E IL D. LGS. 111/95

4.1 LA NORMATIVA: OBIETTIVI, FINALITÀ E CONTENUTI

La direttiva 314/90 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» e il D. Lgs. 111/95 attuativo della stessa, si inquadrano tra i provvedimenti intesi a disciplinare il mercato interno in tema di turismo e trasporti, rappresentando la prima forma di regolamentazione diretta ad incidere in modo immediato sul contenuto dei rapporti contrattuali. La direttiva rappresenta dunque un tentativo di regolamentazione comune tra gli Stati che fanno parte della Comunità europea, in relazione ai rapporti che intercorrono tra organizzatore ed intermediario di viaggi - da un lato - e consumatore dall'altro.

Uno degli elementi chiave per definire i diritti dei consumatori in relazione alle vacanze "tutto compreso" è quello di stabilire anzitutto cos'è un **servizio "tutto compreso"**, poiché solo chi acquista un servizio così denominato potrà contare sulla protezione accordata dalle nuove norme.

È bene ora chiarire cosa intendono la Direttiva 314/90 e il D. Lgs. 111/95 per:

* **viaggio organizzato "tutto compreso" (o pacchetto turistico): con tale terminologia si intende la prefissata combinazione di un insieme di servizi che le agenzie turistiche offrono a prezzo forfettario comprendente almeno due dei seguenti elementi:**

- **trasporto**
- **alloggio**
- **altri servizi turistici che non si richiamano né al trasporto né all'alloggio, ma che rappresentano una parte significativa del prezzo. Tale combinazione deve essere venduta ad un prezzo globale e quando la prestazione supera le 24 ore o include una notte.**

Sul piano normativo i contratti di viaggi organizzati "tutto compreso" sono regolati dalle seguenti disposizioni:

- **Legge 1084 del 27 dicembre 1977** di ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970 che rappresenta una fonte normativa idonea ad integrare le lacune della disciplina comunitaria in materia contrattuale di viaggi e soggiorni organizzati.
- **Direttiva 13 giugno 1990 n. 90/314/CEE** che il nostro Paese ha adottato con il **D.lg. 17 marzo 1995 n. 111** (pubblicato in G.U. 14 aprile 1995, n. 83), emanato due giorni prima della scadenza del termine di un anno dalla pubblicazione della legge comunitaria per il 1993 (legge 22 febbraio 1994, n. 146).

4.2 L'OPUSCOLO INFORMATIVO (o dépliant)

Il metodo più comune per effettuare la prenotazione di una vacanza o di un soggiorno è attraverso un opuscolo fornito generalmente da un agente di viaggi o da un operatore turistico che è bene **chiedere sempre**.

Tale opuscolo deve indicare in modo chiaro e preciso tutti i servizi proposti e le loro caratteristiche: il mezzo e il tipo di trasporto, la classificazione degli hotel e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo ed ogni altra informazione utile.

Gli operatori non devono includervi clausole di esonero della responsabilità per le imprecisioni delle descrizioni e delle fotografie, né possono ingannare il cliente con una esposizione non veritiera del servizio offerto.

Quando si prenota un viaggio organizzato è necessario leggere con estrema attenzione le condizioni del contratto di vendita del pacchetto turistico, che sono di norma riportate anche nell'opuscolo o nel depliant e occorre che il contratto di vendita del pacchetto turistico sia redatto in **forma scritta** in **termini chiari e precisi**.

Il consumatore deve essere informato - prima della conclusione del contratto o contestualmente ad essa - sulle condizioni applicabili in materia di passaporti, visti, formalità sanitarie, assicurazioni facoltative, recapiti di emergenza dell'organizzatore al fine di fruire al meglio del servizio offerto dalla vacanza.

Il contratto deve essere poi **sottoscritto dall'utente/consumatore e dal venditore o dall'organizzatore** e deve contenere in dettaglio i seguenti elementi:

- a) destinazione, durata, data di inizio e conclusione e - qualora sia previsto un soggiorno frazionato - la durata dello stesso con relative date di inizio e fine;
- b) nome, cognome, indirizzo, numero telefonico ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto;
- c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco e imbarco nei porti ed aeroporti e oneri posti a carico del viaggiatore;
- d) importo, comunque non superiore al 25% del prezzo - da versare all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo. Tale importo è versato a titolo di caparra (secondo un'interpretazione): art. **1385** del cod. civ. La norma dispone che **“Se al momento della conclusione del contratto una parte dà all'altra, a titolo di caparra, una somma di denaro o una quantità di altre cose fungibili, la caparra, in caso di adempimento, deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. Se la parte che ha dato la caparra è inadempiente, l'altra può recedere dal contratto, ritenendo la caparra; se inadempiente è invece la parte che l'ha ricevuta, l'altra può recedere dal contratto ed esigere il doppio della caparra. Se però la parte che non è inadempiente preferisce domandare l'esecuzione o la risoluzione del contratto, il risarcimento del danno è regolato dalle norme generali”**.

- e) estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;
- f) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia in caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzatore;
- g) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno;
- h) qualora il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo: l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante e i pasti forniti;
- i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- j) termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti previsto;
- k) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra organizzatore o venditore e consumatore al momento della prenotazione;
- l) eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo soggetto;
- m) termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- n) termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali.

Prima della conclusione del contratto devono inoltre essere fornite (per iscritto e in tempo utile) ulteriori informazioni di carattere generale riguardanti:

- 1) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- 2) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore o uffici locali che il turista può contattare in caso di difficoltà;
- 3) recapito telefonico dell'organizzatore o venditore, fruibile in caso di difficoltà qualora manchino rappresentanti locali;
- 4) informazioni dettagliate per assistere i minorenni che viaggiano all'estero, con l'indicazione dei numeri telefonici di emergenza che permettano di stabilire un contatto diretto con il ragazzo o il responsabile locale del suo soggiorno;
- 5) modalità di sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per annullare il contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

4.3 LE MODIFICHE CONTRATTUALI

a) **REVISIONE DEL PREZZO:**

I prezzi stabiliti per una vacanza non possono essere modificati, salvo ciò sia espressamente previsto nel contratto. In tal caso devono essere definite le modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante e delle tasse di atterraggio, di sbarco, imbarco nei porti e aeroporti e del tasso di cambio applicato. **I prezzi non possono essere modificati in nessun caso nei 20 giorni che precedono la data prevista per la partenza e la revisione al rialzo non può essere comunque superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Qualora l'aumento superi tale percentuale l'acquirente potrà ritenersi libero di recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.**

b) **CESSIONE DELLA PRENOTAZIONE:**

Il consumatore che sia nell'impossibilità di usufruire del servizio "tutto compreso" **può cedere la propria prenotazione sostituendo a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio** (visto, vaccinazioni, passaporto, et.), **nei rapporti derivanti dal contratto**. Egli ha l'obbligo di comunicare per iscritto all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre **4 giorni lavorativi** prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e fornire inoltre le generalità del cessionario. Cedente e cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'organizzatore o del venditore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

c) **PROTEZIONE CONTRO IL FALLIMENTO E L'INSOLVENZA**

La direttiva comunitaria impone a tutti gli Stati membri di garantire che l'organizzatore o il venditore (o entrambi) siano in grado di fornire sufficienti garanzie di solvibilità in caso di fallimento sopraggiunto, prima o durante il soggiorno. È quindi previsto l'utilizzo di un **Fondo Nazionale di garanzia** per consentire il rimborso del prezzo versato e il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per procurare una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Il Fondo di garanzia è istituito presso la **Presidenza del Consiglio dei Ministri** e le modalità di gestione e funzionamento devono essere determinate con decreto (ad oggi non ancora pubblicato), quindi il fondo non è attualmente operativo. Le Agenzie di viaggio aderenti alla FIAVET (organizzazione di categoria), nonché i T.O. aderenti all'ATOI (Associazione Tour Operator Italiani), stanno istituendo un proprio fondo, pertanto ci si può informare presso l'organizzatore di viaggio o direttamente al Dipartimento del Turismo. Occorre inoltre - al fine di fornire sufficienti garanzie di solvibilità - verificare che l'organizzatore sia in possesso dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività, rilasciato dalla Regione di appartenenza.

d) MUTAMENTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI:

1) Prima della partenza:

Qualora subentri la necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto di viaggio, l'organizzatore o il venditore ne devono dare avviso immediato **in forma scritta** al consumatore con **l'indicazione delle modifiche** e della conseguente **variazione del prezzo**.

Il turista può accettare o meno tale proposta ed in tal caso ha diritto di scegliere tra:

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

In tutti questi casi al turista spetta anche il risarcimento del danno derivante dalla mancata esecuzione del viaggio inizialmente programmato, salvo che:

- * la cancellazione del pacchetto sia derivata dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto;
- * il consumatore sia stato informato in forma scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza;
- * si sia verificata una ipotesi di forza maggiore (escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni).

Il consumatore deve in ogni caso comunicare la propria scelta entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di modifica delle condizioni contrattuali.

2) Durante e dopo la partenza:

Nel caso in cui la vacanza si sia svolta o conclusa in modo difforme rispetto a quanto stabilito, poiché una parte essenziale del contratto non è stata effettuata (ad es. per il mancato rispetto del programma previsto, mancata fruizione di tutti i servizi promessi con le qualità descritte sul catalogo et.) è necessario contestare tali inosservanze all'organizzatore.

Questi è infatti tenuto a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, sollevando il consumatore da oneri di qualsiasi tipo oltre che rimborsarlo nei limiti della differenza tra prestazione originariamente pattuita ed effettuata (resta salvo il risarcimento del danno). In particolare, in caso di **overbooking alberghiero** (che si verifica quando l'albergatore vende più stanze di quelle che ha a disposizione), l'organizzatore deve collocare il consumatore in un altro albergo di categoria pari o superiore, assumendosene le spese.

Qualora non sia possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetti, l'organizzatore è tenuto a predisporre un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza (o ad altro luogo convenuto) e deve restituirgli la differenza tra il costo delle prestazioni previste ed effettuate, fino al momento del rientro anticipato.



4.4 IL REGIME DI RESPONSABILITÀ E IL RISARCIMENTO DEL DANNO

In caso di mancato o inesatto adempimento del contratto, l'organizzatore (tour operator) e il venditore (l'agenzia di viaggi) sono chiamati congiuntamente o alternativamente - in rapporto alle relative responsabilità - a rispondere per tali inadempimenti nei confronti del consumatore, sia che siano eseguite da loro che da terzi della cui collaborazione si sono avvalsi (albergatori, vettori, ristoratori, et.). Il danno è risarcibile secondo quanto stabilito dalle Convenzioni Internazionali sul trasporto aereo, ferroviario e della Convenzione di Bruxelles (C.C.V.) nonché dalle altre ipotesi previste dall'ordinamento. La responsabilità dell'organizzatore risulta - in base alla C.C.V. - per legge limitata a:

- 50.000 franchi oro per danno alle persone (circa £. 300.000.000);
- 2.000 franchi oro per danno alle cose (circa £. 12.000.000);
- 5.000 franchi oro per qualsiasi altro danno (circa £. 30.000.000).

Eventuali clausole che fissano limiti di responsabilità inferiori sono nulle.

La richiesta di risarcimento nei confronti del tour operator (l'organizzatore) deve essere inviata entro **3 anni** dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza (salvo per inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali il termine è di 12 mesi) per i "danni alla persona" subiti durante il viaggio.

Il termine di prescrizione risulta limitato ad **1 anno** dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, qualora si tratti di "danni diversi da quelli alla persona", 18 mesi se il viaggio è intercontinentale.

Il regolamento 2027/97, in vigore dal 17 ottobre 1998, prevede la soppressione del limite risarcitorio per i vettori comunitari; in tal modo il turista che subirà un danno avrà diritto ad essere integralmente risarcito.

Per quanto riguarda **i reclami per inadempimento** occorre evidenziare la necessità di una tempestiva contestazione da parte del turista affinché l'organizzatore o il suo rappresentante locale vi pongano immediato rimedio, anche nel corso del soggiorno. In ogni caso il consumatore che intenda sporgere reclamo deve inviare una raccomandata con avviso di ricevimento (A.R.) nella quale si puntualizzano tutte le contestazioni all'organizzatore o al venditore o a entrambi, **entro e non oltre 10 giorni** lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. Il reclamo va inviato per conoscenza anche alla FIAVET (Federazione Italiana Agenti di Viaggio e Turismo) che potrà fungere da mediatore nella controversia.

È indispensabile dimostrare le mancanze riscontrate e i danni subiti; è necessario quindi procurarsi - già durante il soggiorno - tutti gli elementi che possano provare l'effettiva situazione vissuta: (fotografie, filmati, testimonianze, dichiarazioni scritte, ricevute di spese extra, certificati medici, et.).

Sappiate che all'estero ci si può avvalere, in caso di necessità, oltre che dei **rappresentanti locali dell'organizzazione**, anche dei vari **Consolati** e delle **Ambasciate**.

Inoltre - in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio - occorre darne tempestiva comunicazione all'apposito ufficio aeroportuale. Qualora il bagaglio non sia ritrovato si ha diritto ad un rimborso, anche se le compagnie aeree non rispondono per oggetti di valore e documenti contenuti nella valigia eventualmente smarrita.

Se avete **subito un danno durante la vostra vacanza o soggiorno**, potete rivolgervi alle **Associazioni di consumatori** per farvi assistere, riuscendo così a risolvere in modo celere ed economicamente conveniente il contenzioso. Potete in tal modo accedere alle procedure di conciliazione e/o di arbitrato extragiudiziale sottoscritte dalla FIAVET di Modena, in rappresentanza delle proprie agenzie di viaggio aderenti e alle **Associazioni di consumatori ed utenti** di Modena: FEDERCONSUMATORI e MOVIMENTO CONSUMATORI.

Queste procedure di conciliazione e/o arbitrato si propongono di favorire - anche nel settore turistico - l'accesso alla giustizia per quei contenziosi modesti che altrimenti non troverebbero soluzione alcuna, spesso per le lungaggini burocratiche della giustizia ordinaria.

È inoltre interesse della stessa agenzia risolvere in modo rapido ed equo i diversi problemi che possono sorgere, al fine di migliorare sempre più il rapporto con i turisti/consumatori.

5. IL TRASPORTO FERROVIARIO

5.1 INFORMAZIONI GENERALI

Il treno costituisce a tutt'oggi uno dei mezzi di trasporto più validi per chi viaggia, tanto per turismo che per lavoro. Le condizioni di viaggio cambiano tuttavia considerevolmente da paese a paese. Generalmente i servizi offerti sono buoni nell'Europa centrosettentrionale, meno soddisfacenti nell'area mediterranea, ancorché negli ultimi anni Spagna e Italia stiano compiendo notevoli sforzi per rilanciare l'immagine e la qualità del servizio offerto dalle ferrovie. Le velocità commerciali dei convogli possono essere notevolmente differenti, per cui accanto ai TGV, che coprono in due ore circa 500 Km, esistono anche treni piuttosto lenti. Le principali agenzie di viaggi sono inoltre dotate di un orario internazionale (il Thomas Cook) che fornisce informazioni sugli orari di tutte le principali linee ferroviarie a livello europeo.

I prezzi dei biglietti ferroviari sono rapportati alla distanza chilometrica della località che si intende raggiungere, e alla classe prescelta (prima o seconda); tale prezzo base può subire poi - a seconda dei casi - delle variazioni. Sui treni più veloci è infatti previsto il pagamento di un supplemento rapido. Un apposito supplemento. Analogo supplemento è poi dovuto qualora, viaggiando di notte, si usufruisca del servizio di cuccette (più economico) o di Wagon-lit (più costoso).

Non esistono solo maggiorazioni e supplementi, in quanto è anche fornita l'opportunità di procurarsi il biglietto ferroviario a prezzo ridotto, tramite l'acquisto di particolari tessere, quali ad es. **la Carta d'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, biglietti turistici di libera circolazione ed altri.** Per chi viaggia da solo, o in gruppo è possibile poi acquistare **biglietti ferroviari chilometrici, che hanno la validità di due mesi e consentono una percorrenza fino a 3.000 chilometri. Si tratta di biglietti nominativi che possono essere intestati fino a cinque persone.**

- **Una ulteriore forma di riduzione è costituita dai biglietti per comitive che offrono, in base al numero dei partecipanti, uno sconto del 20% o del 30% per il servizio interno, mentre in servizio internazionale lo sconto varia dal 20% al 50%.**

In analogia agli sconti, che variano in base al numero dei partecipanti, sono corrisposti anche degli accompagnatori gratuiti.

Si rammenta inoltre che, per il solo servizio interno, l'agevolazione è sospesa nei periodi di maggior traffico (Natale, Pasqua, Estate).

Per gruppi numerosi (a partire da 150 persone) possono essere richiesti treni speciali con orari e tariffe personalizzate.

- **Su alcune relazioni e treni internazionali diretti verso la Francia e l'Austria, sono stabilite delle particolari tariffe in base al percorso e/o al**

treno utilizzato. Dette tariffe sono regolate da accordi bilaterali tra le imprese ferroviarie e prevedono sconti e agevolazioni differenziate.

Nel servizio Interno sono previste ulteriori forme di riduzione e agevolazioni tariffarie, per i viaggiatori pendolari e non, su brevi e lunghe distanze anche con treni Eurostar e Intercity (Abbonamenti, Carte di Ammissione, Carta Prima Classe, Tessera di Autorizzazione, Carta Amico Treno).

Nel servizio internazionale particolari condizioni sono riservate ai giovani dai 12 ai 26 anni (Inter-Rail, Bige, Euro Domino Junior), agli anziani con più di 60 anni (RES), a gruppi familiari da 2 a 5 persone con almeno una persona di età inferiore ai 16 anni (ZOOM), all'erimamenti categorie di persone (Euro Domino - RIT).

5.2 BIGLIETTI, PRENOTAZIONI, SUPPLEMENTI E RIMBORSI

Tutte le disposizioni che regolano il trasporto viaggiatori e bagagli (interno e internazionale) possono essere consultate presso le Stazioni, le Agenzie di viaggio abilitate e sull'Orario Ufficiale delle Ferrovie dello Stato. E' inoltre possibile disporre di un **numero telefonico nazionale (1478-88088)**, a disposizione dalle 7 alle 21 che fornisce informazioni ai viaggiatori. E' bene sapere inoltre che il servizio ferroviario è disciplinato da un apposito regolamento di servizio predisposto dalle Ferrovie. Tra le norme più interessanti sono da segnalare le seguenti:

- i bambini fino a 4 anni viaggiano gratuitamente, se non occupano un posto e sono accompagnati da un adulto;
 - i ragazzi fino a 12 anni hanno diritto a viaggiare pagando metà tariffa adulti;
 - le Ferrovie possono inoltre estendere il divieto di fumare ai compartimenti per fumatori, qualora vi sia un'insufficienza di posti per passeggeri non fumatori.
- **I biglietti** sono emessi dalle stazioni FS e da altri punti vendita abilitati (agenzie di viaggio) o a mezzo di emettitrici automatiche dove queste siano installate.

In genere i biglietti possono essere utilizzati entro 2 mesi dal giorno di emissione compreso, per essere validi devono essere convalidati prima della partenza del treno a mezzo delle apposite **macchinette obliterate**, pena il pagamento di una ammenda.

Il viaggiatore che durante il viaggio o all'arrivo risulti essere sprovvisto di biglietto e di eventuale supplemento, è assoggettato al pagamento dell'importo dello stesso a tariffa ordinaria, dell'eventuale supplemento, con maggiorazione di una soprattassa.

- **La prenotazione** per viaggiare in treno è obbligatoria per i treni **Eurostar, TGV** e per alcuni **Intercity (IC), Eurocity (EC) ed Euronight (EN)**. Negli altri treni a lunga percorrenza la prenotazione è, in genere, facoltativa.

Qualora si desideri utilizzare il servizio cuccette o di Vagoni letto, la prenotazione è obbligatoria. Il posto sul treno può essere prenotato anche con 2 mesi di anticipo rispetto alla partenza presso qualsiasi stazione ferroviaria o agenzia abilitata.

Il supplemento rapido è richiesto per particolari categorie di treni: Eurostar, Intercity, Eurocity.

Il supplemento Cuccetta o Vagone letto è richiesto per l'utilizzo del servizio.

In entrambi i casi, oltre al supplemento, deve essere acquistato il biglietto di viaggio di prima o seconda classe.

* **Il rimborso totale del biglietto** è possibile in determinate circostanze:

- quando la partenza del treno sia ritardata di un'ora o il treno venga soppresso,
- quando non vi sia posto disponibile nella classe per la quale il biglietto è valido;

Si ha una trattenuta del 20% con un minimo di £. 10.000:

- quando il viaggiatore - per motivi propri - non voglia utilizzare il biglietto, purché il rimborso sia chiesto a pena di decadenza entro i periodi di utilizzo o entro i limiti di validità e comunque entro 30 minuti dalla convalida.

Si ha diritto al rimborso parziale senza alcuna detrazione (differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato) qualora:

- sia impossibile continuare il viaggio per soppressione del treno, o per interruzione di servizio e non ci si intenda valere dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;
- sia impedita la continuazione del viaggio per ordine dell'autorità pubblica (si ha in tal caso una ritenuta del 20%);
- per fatto proprio non si possa proseguire il viaggio, purché l'impossibilità sia fatta constatare dalle FS all'atto dell'interruzione.

Il rimborso del biglietto può essere richiesto solo al personale della stazione o ad appositi Uffici territorialmente competenti (l'elenco è a disposizione presso le FS).

La percorrenza minima per ottenere un rimborso parziale è di 100Km. e l'importo minimo da restituire al viaggiatore (al netto della trattenuta) deve essere di £. 4.000.

BONUS:

Nel caso un treno Eurostar giunga a destinazione con un ritardo superiore a 30 minuti (anche solo 31) ai viaggiatori è rilasciato un Bonus, pari al 50% del prezzo globale pagato, utilizzabile per l'acquisto di ulteriori servizi ferroviari.

Nel caso un treno Intercity giunga a destinazione con un ritardo superiore a 30 minuti ai viaggiatori è rilasciato un **bonus**, pari al prezzo del supplemento

pagato purché abbinato alla relativa prenotazione del posto , utilizzabile per l'acquisto di ulteriori servizi ferroviari.

La percorrenza minima per poter richiedere il bonus è stabilita in 100 Km. ed il ritardo non deve essere dovuto per cause di forza maggiore (nubifragi, interruzioni di linea), causato da terzi (occupazione di binari, incidente ad un passaggio a livello) o qualora si verificano astensioni dal lavoro dichiarate dal personale FS.

La richiesta deve essere presentata entro 7 giorni a partire da quello per il quale il supplemento era valido.

5.3 CATEGORIE

Le categorie di treni che viaggiano sulle reti ferroviarie italiane ed europee sono:

- **METROPOLITANI, REGIONALI, DIRETTI, INTERREGIONALI:** treni che servono località di una o più regioni; in alcuni casi i treni Regionali offrono posti di sola seconda classe.
- **ESPRESSI, EURONIGHT:** treni veloci diurni o notturni; i treni notturni offrono, in genere, anche servizi cuccette o Vagoni letto;
- **INTERCITY, EURO CITY:** treni rapidi diurni interni ed internazionali;
- **EUROSTAR, TGV, ICE:** treni ad alta velocità che collegano le principali città italiane ed europee.

5.4 ALTRI SERVIZI

Esistono altri servizi aggiuntivi che è ben ricordare:

- se desiderate avere **l'auto al seguito** occorre sapere che le spedizioni di auto sono ammesse esclusivamente tra determinate località e i prezzi sono calcolati in base alla distanza e alla lunghezza dei veicoli. La prenotazione del posto auto è obbligatoria.
- se invece desiderate portare con voi **la bicicletta**, il servizio viene effettuato sui treni contrassegnati con apposito pittogramma. E' inoltre richiesto il pagamento di un supplemento per tale trasporto. Per viaggi di gruppi con numero di biciclette superiore a 10, è obbligatoria la preventiva richiesta scritta. E' inoltre possibile trasportare su tutti i treni - esclusi quelli a prenotazione obbligatoria ETR - una bicicletta a condizione che essa sia contenuta in una sacca di dimensioni non superiori a cm. 80x110x30.
- **Treno + auto a noleggio:** chi desidera trovare un'auto a noleggio senza autista in una stazione FS, può usufruire dell'iniziativa "treno + auto" con tariffe speciali giornaliere, settimanali o per il week end. Il servizio è svolto dalle società **Avis, Europcar, Hertz e Maggiore** e si può prenotare nelle maggiori stazioni dietro presentazione del biglietto ferroviario entro 3 giorni dalla data di inizio di validità dello stesso.

5.5 AZIONI E RECLAMI

Qualora si verifichi un'ipotesi di perdita o avaria del bagaglio accettato, il viaggiatore ha diritto ad un indennizzo predeterminato, a condizione che il danno sia imputabile al comportamento del vettore. In caso invece di **ritrovamento di oggetti** l'azienda deve restituirli al legittimo proprietario e

deve conservarli in attesa che si presenti. Se avete smarrito qualcosa sul treno, scrivete immediatamente o contattate il vettore segnalando l'oggetto smarrito e le vostre generalità.

Per qualsiasi **azione, in via amministrativa e/o giudiziaria** nei confronti di un'azienda di trasporti, è necessario essere in possesso del biglietto, è quindi consigliabile conservarlo con attenzione fino al termine del viaggio.

In tutte le stazioni delle FS è messo a disposizione del pubblico un libro per i **reclami** riguardanti il servizio della ferrovia. Qualora sorgessero problemi potete sempre rivolgervi, anche semplicemente a scopo informativo, ad una **Associazione di Consumatori**.

6. IL TRASPORTO AEREO

6.1 GENERALITÀ E TARIFFE AEREE

L'utilizzo dell'aereo quale mezzo di trasporto si sta largamente diffondendo, in buona misura a causa della maggiore distanza delle destinazioni turistiche più richieste, oltre che per l'intensificarsi di rapporti commerciali e di lavoro con partners stranieri. Non ultima motivazione è poi il costo non eccessivo dei passaggi aerei rispetto ai mezzi di trasporto più tradizionali (come il treno e la macchina). Possono infatti trovarsi tariffe e condizioni particolarmente vantaggiose (diverse da una compagnia aerea all'altra) che lo rendono alquanto competitivo.

Per quanto attiene ai voli nazionali occorre ricordare che vengono applicate delle **tariffe** ridotte per chi viaggia in determinati periodi (mattina presto, sera tardi, determinati giorni della settimana, et.).

Per quanto riguarda, invece, i voli internazionali la prima differenza da evidenziare è quella tra i **voli di linea** e quelli **charter**.

I voli di linea sono voli con caratteristica di "regolarità nel tempo", previsti dagli orari delle compagnie aeree e riassunti dalla pubblicazione internazionale ABC, della quale sono dotate le agenzie di viaggi. In questa tipologia di volo il prezzo del biglietto dipende dal tipo di tariffa e dalla classe prescelti. Esistono tre classi, elencate in ordine di costo decrescente:

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

I charter sono voli a carattere occasionale, noleggiati da organizzazioni turistiche, che si caratterizzano per il costo inferiore dei biglietti rispetto ai voli di linea, relativi allo stesso percorso. Viaggiare sui charter non comporta particolari problemi dal punto di vista della sicurezza, quanto invece in relazione all'orario.

É bene ricordare che il gestore del servizio aereo deve informare l'utente in relazione alla partenza e all'arrivo dei voli, alle alternative dei collegamenti, ai sistemi di facilitazioni tariffarie previste per le categorie.

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

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

Devono infine 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 del passeggero;

6.2 OVERBOOKING

L'overbooking (letteralmente "prenotazione eccessiva") è una pratica ormai diffusa e si verifica tutte le volte che le compagnie aeree vendono un ammontare di biglietti superiore al numero di posti effettivamente disponibile sull'aereo. Si tratta di una prassi purtroppo entrata a far parte delle cattive abitudini delle compagnie aeree, che per evitare che alcuni posti rimangano invenduti a causa del mancato annullamento delle prenotazioni, accettano un numero di passeggeri superiore a quello effettivamente disponibile.

A tutela del passeggero che si vede rifiutato l'imbarco sull'aereo è stato emanato il **Regolamento Comunitario n. 295 del 4 febbraio 1991 "Norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea"**, già in vigore in Italia, che ha disciplinato la materia prevedendo indennizzi e facilitazioni a tutela dei passeggeri rimasti a terra.

La normativa si applica per ogni volo in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno stato membro - o altro territorio al quale si applichi il trattato istitutivo della Comunità Europea - indipendentemente dalla nazionalità del passeggero, dal luogo di destinazione e dallo Stato in cui ha sede il vettore aereo.

Il Regolamento comunitario introduce quindi una tutela minima "automatica" per il consumatore, ma non pregiudica la sua possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria per il risarcimento di tutti i danni ulteriori a lui causati dal mancato imbarco (es. la mancata partecipazione ad una importante riunione d'affari). Questo diritto decade invece qualora il passeggero accetti di rinunciare al proprio posto sul volo, in cambio di una compensazione.

Inoltre il Regolamento comunitario dispone per le compagnie aeree l'obbligo di informare i passeggeri vittime dell'overbooking del diritto alla compensazione e delle sue modalità, unitamente ai principi seguiti per la selezione dei passeggeri da imbarcare quando se ne presentano in eccesso rispetto ai posti disponibili (priorità dell'imbarco).

La normativa ha infatti lasciato piena libertà alle compagnie aeree con la sola raccomandazione di prendere in considerazione gli interessi dei passeggeri aventi diritto di precedenza per motivi legittimi (persone disabili, bambini non accompagnati, et.).

Al di fuori dell'ipotesi di volo charter (dove queste norme non sono applicabili), chiunque sia in possesso di un biglietto aereo valido, abbia la conferma della prenotazione e si sia presentato all'accettazione entro il termine e le condizioni richieste, per effetto del negato imbarco ha diritto di scegliere tra:

- a) il rimborso integrale del prezzo del biglietto per la parte di viaggio non effettuata;
- b) un volo alternativo (il prima possibile) fino alla destinazione finale;
- c) un volo alternativo ad una data successiva che gli convenga.

Indipendentemente dalla scelta di una delle tre soluzioni alternative prospettate, il vettore aereo è tenuto al pagamento immediato, dopo aver negato l'imbarco, di un indennizzo minimo pari a:

- 150 ECU (£. 300.000 circa) per i voli fino a 3.500 Km;
- 300 ECU (£. 600.000 circa) per i voli oltre i 3.500 Km.

Tali compensazioni possono essere ridotte del 50% qualora il vettore offra un volo alternativo sino alla destinazione finale la cui ora di arrivo non ecceda quella programmata per il volo inizialmente riservato di 2 ore per i collegamenti sino a 3.500 Km. e di 4 ore per collegamenti oltre i 3.500 Km.

Tale compensazione minima, a scelta del vettore, può essere ulteriormente limitata al prezzo del biglietto corrispondente alla destinazione finale (per destinazioni vicine o biglietti rilasciati a prezzi ridotti). Le compensazioni sono poi pagate in contanti o - d'accordo con il passeggero - con buoni viaggio e/o altri servizi e qualora invece su un volo sovrapprenotato il passeggero accetti di viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale è stato pagato il biglietto, ha diritto a un rimborso per la differenza di prezzo.

Nel caso di un **“viaggio tutto compreso”** il vettore aereo è tenuto al versamento di una compensazione all'operatore che ha concluso un contratto con il passeggero ed è responsabile nei suoi confronti dell'adempimento del contratto per tale viaggio.

Il vettore deve inoltre offrire (a titolo gratuito) al passeggero cui è stato negato l'imbarco, il rimborso delle spese per:

- una telefonata ed eventualmente un messaggio a mezzo fax al luogo di destinazione;
- pasti e rinfreschi, in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- la sistemazione in albergo nei casi in cui sono necessari anche uno o più pernottamenti.

Nessuna compensazione è invece dovuta a chi viaggia gratuitamente o a tariffe ridotte non disponibili al pubblico.

6.3 SMARRIMENTI E BAGAGLI

Nel caso in cui il bagaglio tardi ad arrivare o sia stato del tutto smarrito dalla Compagnia aerea, è prevista la possibilità di ottenere un risarcimento (sebbene la legge lo preveda in misura prefissata).

Nel caso in cui siano trascorse 24 ore dallo smarrimento del bagaglio e questo non sia stato ancora rintracciato, il passeggero che non si trovi nel suo luogo di residenza ha diritto ad ottenere dalla compagnia aerea una somma di denaro per poter far fronte alle prime necessità.

Sarà quindi bene conservare sempre gli scontrini degli acquisti effettuati, poiché in caso di mancato ritrovamento del bagaglio, vige il principio che il

vettore ha l'obbligo di rimborsare il passeggero per i bagagli perduti durante il viaggio.

La legge stabilisce che la compagnia è tenuta a rispondere della perdita dei bagagli, verificatasi durante il trasporto, tranne che risulti il caso fortuito, la forza maggiore o la colpa di terzi (compreso lo stesso viaggiatore).

Occorre inoltre distinguere tra **bagagli consegnati** al vettore (c.d. registrati) e **bagagli a mano**, quelli cioè che il viaggiatore porta direttamente con sé. La differenza è importante perché della perdita e dell'avaria dei primi è responsabile il vettore fino ad una certa somma, se il valore non è stato dichiarato alla partenza pagando una sovrattassa.

La responsabilità in caso di perdita, ritardo o danneggiamento del bagaglio è limitata come segue, a meno che in precedenza non sia stato dichiarato un valore maggiore e pagata un'apposita tariffa:

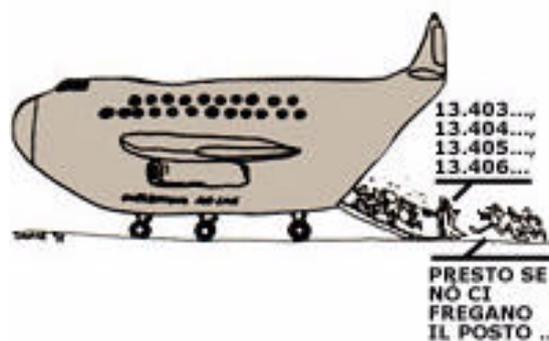
- 1) nella maggior parte dei viaggi internazionali (comprese le tratte nazionali di viaggi internazionali) US \$ 20,00 per Kg. (circa US \$ 9,07 per libbra) per il bagaglio registrato e US \$ 400 a passeggero per il bagaglio non registrato;
- 2) nei viaggi interamente entro gli USA, US \$ 1.250 a passeggero per la maggior parte dei Vettori (alcuni Vettori hanno limiti inferiori).

Le compagnie aeree italiane hanno fissato come limite massimo di risarcimento per ogni bagaglio registrato la somma forfettaria di £. 430.000, se il valore non è stato dichiarato alla partenza. L'art. 944 del Codice della Navigazione dispone che "il vettore risponde anche della perdita e dell'avaria dei bagagli non consegnati se il passeggero prova che la perdita o le avarie sono dovute a causa imputabile al vettore".

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

In tali circostanze occorre rivolgersi all'ufficio oggetti smarriti, compilare il Rapporto di irregolarità Bagaglio, che dovrà essere poi allegato alla richiesta di risarcimento da inoltrare alla compagnia aerea ed eventualmente alla compagnia assicurativa con la quale avete stipulato apposita polizza.

In considerazione poi dei limiti di responsabilità della compagnia aerea è opportuno stipulare una polizza assicurativa sul bagaglio, che permette - a fronte di un esiguo premio - di avere un risarcimento più equo.



7. INFORMAZIONI E CONSIGLI

7.1 SALUTE E ASSISTENZA SANITARIA

Per avere diritto alla "copertura sanitaria" durante un temporaneo soggiorno in uno stato membro dell'Unione Europea, il cittadino italiano deve munirsi del **Modello E111** tale documento viene rilasciato dall'Azienda Sanitaria Locale del comune di residenza ed assicura una protezione sanitaria limitata alle cure aventi carattere di urgenza.

Nella quasi totalità degli Stati dell'UE si consiglia di presentare il Modello E111 alla locale Cassa Mutua all'arrivo nel Paese ospitante: così facendo il cittadino italiano potrà ricevere le stesse prestazioni sanitarie che il paese in cui si trova eroga ai propri assistiti.

In **Belgio, Francia e Lussemburgo** deve essere mostrato alla locale Cassa Mutua soltanto a prestazione avvenuta: questo, se presentato unitamente alla documentazione delle spese sostenute darà diritto al rimborso delle somme versate.

Nel caso in cui il cittadino non abbia provveduto a richiedere il Modello E111 prima della partenza potrà ottenere, presentando richiesta e relativa documentazione all'A.U.S.L., il rimborso delle spese sanitarie al rientro del Paese di provenienza (nei limiti vigenti nel Paese che l'ha ospitato).

Disposizioni particolari sono previste per **Germania, Slovenia e Croazia**.

Nella prima, infatti, chi richiede assistenza sanitaria deve operare la scelta della Cassa Mutua (AOK, BEK, DK, Cassa Malattia degli agricoltori, ecc.) dalla quale vuole essere assistito. Tale operazione deve effettuarsi entro il periodo di cura, pena l'addebito diretto degli oneri derivanti dalle prestazioni sanitarie erogate.

Per quanto riguarda invece la Croazia e Slovenia è opportuno sapere che hanno diritto all'assistenza sanitaria solo i lavoratori subordinati del settore privato, alcune categorie di lavoratori autonomi (esclusi i liberi professionisti), i pensionati e rispettivi familiari.

Se ci si trova in un **Paese Extracomunitario** è necessario informarsi presso l'apposito servizio dell'Azienda Sanitaria circa le regole vigenti del Paese in cui ci si reca.

Per chi viaggia in **Italia** occorre muoversi muniti del proprio **Tesserino Sanitario**, presentando il quale si ha diritto all'assistenza ospedaliera di pronto soccorso.

Bisogna inoltre ricordare che l'assistenza territoriale è garantita dalla **Guardia Medica Turistica**. L'Azienda Sanitaria locale del luogo potrà fornire informazioni circa gli orari l'ubicazione, il costo della visita occasionale, ambulatoriale o domiciliare.

Per informazioni nella Città di **Modena** è possibile rivolgersi all'**U.R.P.** dell'**A.U.S.L.** al numero telefonico **(059) 43.56.26 - 83**, e-mail: g.vaccari@ausl.mo.it.

7.2 INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Presso ogni Azienda sanitaria locale è adottata una "**carta dei servizi pubblici sanitari**" che fissa una serie di standard di qualità e di regole di funzionamento per le strutture sanitarie pubbliche, e le informazioni sono in genere rilasciate **dall'Ufficio relazioni con il pubblico e dal Servizio reclami**. Qualora si verificano disservizi in tema di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, è necessario presentare una segnalazione entro 15 giorni da quello in cui è avvenuto il disservizio, indirizzarla **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico** o alla **Direzione dell'Azienda Sanitaria**, che hanno l'obbligo di rispondere informando gli interessati dell'esito degli accertamenti compiuti. La segnalazione può essere fatta con una lettera in carta semplice o compilando e sottoscrivendo un modulo prestampato, con una segnalazione telefonica o via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, inviandola per conoscenza, ad una **Associazione di Consumatori**.

7.3 VACANZE ALL'ESTERO

7.3.1 DOCUMENTI DI IDENTITÀ NECESSARI

Quando si organizza una vacanza all'estero è bene, con un certo anticipo rispetto alla data di partenza, controllare la validità dei documenti di identità (**carta d'identità valida per l'espatrio o passaporto**) ed informarsi circa l'eventuale necessità di **visti** per l'ingresso.

Esistono infatti tre categorie di paesi:

- quelli per i quali è sufficiente la carta d'identità valida per l'espatrio (tutti i paesi aderenti alla UE);
- quelli per i quali è necessario il passaporto: documento valido per 10 anni, da rinnovare ogni 5.
- quelli, infine, per i quali è necessario il passaporto, più un visto d'ingresso. Il visto viene rilasciato dagli uffici diplomatico-consolari dei rispettivi Paesi, che hanno sede in Italia, oppure si può richiedere attraverso un'agenzia che si occupa delle pratiche necessarie.

Entriamo ora nel merito del valore e dell'utilizzo di tali documenti:

- **Carta d'identità** è sufficiente per entrare nei paesi dell'Unione europea. Viene rilasciata dagli uffici anagrafici del comune di residenza (o dalle delegazioni di quartiere) ai cittadini che hanno compiuto 15 anni e ha validità

5. In caso di furto o smarrimento è opportuno presentare all'anagrafe copia della denuncia fatta ai **Carabinieri o al Commissariato di Polizia**.

Sono sopraggiunte importanti novità a seguito dell'entrata in vigore nel nostro Paese del **Trattato di Schengen**. È rivolto a coloro che devono spostarsi all'interno dei seguenti Paesi europei aderenti: Francia, Spagna, Germania, Portogallo, Lussemburgo, Belgio, Olanda, Austria, cui si unirà la Grecia.

Tale trattato dispone che dal 26 ottobre 1997 siano eliminati i controlli alle frontiere aeroportuali, mentre per quelle terrestri e marittime l'effetto si è prodotto dal 30 marzo 1998. Al cittadino di ciascuno dei paesi aderenti non dovrebbe pertanto più essere richiesta la presentazione della carta di identità o del passaporto né essere effettuato il controllo dei bagagli, con conseguente risparmio di tempo e riduzione di code.

- **Passaporto:** consente l'espatrio in un Paese non facente parte dell'U.E. e la domanda può essere presentata **ai Commissariati di Pubblica Sicurezza** o, in mancanza di questi, alla **Stazione dei Carabinieri** o agli **uffici Comunali** del luogo ove il richiedente risiede, o **all'Ufficio Passaporti della Questura**: la validità è di 5 anni e nel caso di richiesta di rilascio di un nuovo passaporto, occorre consegnare il precedente di cui si sia in possesso.

Per quanto riguarda i minori di età, le ipotesi che si configurano sono diverse:

I genitori che hanno figli minori, per ottenere il rilascio/rinnovo del passaporto devono allegare l'atto di assenso, con firma autenticata (in bollo) dell'altro genitore legittimo;

I minori di anni 16 possono essere iscritti nel passaporto dei genitori o del tutore o altra persona delegata ad accompagnarli (se hanno compiuto 10 anni le loro fotografie devono essere apposte sul passaporto);

I minori di anni 18 e coloro che sono sottoposti alla potestà tutoria possono invece ottenere il passaporto previo assenso con firma autenticata (in bollo) dei genitori o del tutore.

- **Visto:** per alcuni paesi è necessario il passaporto accompagnato da un visto d'ingresso e transito che viene rilasciato dai loro uffici diplomatici in Italia. Per chi si trova già all'estero e decide di visitare un Paese che richiede un visto d'ingresso è possibile rivolgersi al Consolato (dello Stato richiedente il visto) della capitale del Paese confinante a quello che si vuole visitare.

È importante quindi controllare sempre quali documenti sono richiesti dal paese in cui ci si vuole recare e preoccuparsi di ottenerli con un congruo anticipo rispetto alla data di partenza.

7.3.2 DOCUMENTI DI GUIDA E PER L'AUTO

Chi decide di fare un viaggio all'estero in auto deve portare con sé tutti i documenti obbligatori per le vetture italiane e se visita un paese membro dell'UE, **la Carta Verde**. È questo un documento allegato alla polizza assicurativa degli autoveicoli che permette l'estensione della copertura assicurativa (contro furto, incidenti, incendi etc.) al di fuori del Paese dove l'assicurazione è stata stipulata.

Si consiglia, inoltre, di chiedere alla propria compagnia assicuratrice il rilascio di alcuni modelli della “**Relazione d’incidente europea**”: non costa nulla e può risultare molto utile nella sventurata ipotesi di incidenti all’estero.

Si tratta di un modello prestampato tradotto nelle diverse lingue dei paesi europei che permette di comprendere facilmente tutto ciò che si deve scrivere. Occorre compilarla attentamente e farla sottoscrivere anche al conducente dell’altra autovettura. In mancanza di tale modulo, è buona regola non sottoscrivere mai dichiarazioni non sufficientemente chiare. Meglio prendere nota dei dati del conducente e chiamare la Polizia che rilascerà un attestato.

Per quanto riguarda **la patente di guida** è bene ricordare che in molti paesi extracomunitari è richiesta la patente internazionale di guida, la quale è rilasciata all’Ufficio autoveicoli della Prefettura competente per il luogo di residenza. È bene inoltre ricordare che:

- chi guida con patente scaduta è punito con una sanzione pecuniaria amministrativa,
- chi guida senza la titolarità di patente è punito con l’arresto.

7.3.3 VACCINAZIONI

Per chi intraprende un viaggio all’estero è spesso opportuno sottoporsi a vaccinazioni che proteggono nei confronti di specifici rischi infettivi.

Queste possono essere **obbligatorie** (ritenute necessarie per legge per l’ingresso in alcuni Paesi) ed attualmente l’unica vaccinazione obbligatoria richiesta da alcuni Stati per consentire l’ingresso del viaggiatore è quella contro la **Febbre gialla** . Oppure possono essere **facoltative** (opportune cioè per proteggere il viaggiatore dal rischio, ma non richieste dalla legge).

È quindi importante informarsi con anticipo (almeno 4-6 settimane prima) presso il Servizio Igiene Pubblica della propria U.S.L., sull’opportunità ad eseguire il programma vaccinale più adeguato.

Alcune tra le vaccinazioni consigliate possono essere: **vaccinazione antidifterica, antitifica, anti-epatite A, anti-epatite B.**

La preparazione al viaggio può essere l’occasione per effettuare l’eventuale richiamo della **vaccinazione antitetanica** che è consigliata in tutto il mondo, Italia compresa.

L’opportunità di eseguire le vaccinazioni facoltative dipende: dalla diffusione delle malattie presenti nel Paese in cui si reca il viaggiatore e da eventuali epidemie in corso.

Ed infine un consiglio alimentare:

qualora ci si rechi in zone tropicali o comunque molto calde - è bene evitare: l’acqua del rubinetto, il latte non bollito e le verdure crude.



7.3.4 PREVENZIONE CONTRO LA MALARIA

Il **rischio malarico** che il viaggiatore corre, dipende in primo luogo dall'area geografica in cui si reca, e nell'ambito della stessa zona è variabile in relazione alla stagione, all'altitudine e all'area visitata (città, zone rurali).

La protezione contro la malaria si effettua su due fronti:

- misure di protezione individuale al fine di ridurre il rischio di punture e zanzare;
- chemioprolifassi (assunzione periodica di farmaci) che l'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) consiglia contro il rischio malarico.

La decisione se fare o meno la chemioprolifassi antimalarica spetta **al medico**, non fatevi consigliare da nessun altro.

Il **Ministero della Sanità** mette a disposizione alcuni numeri telefonici:
06.599.442.11 - 30 - 77 - 80 - 82.

A **Modena** è a disposizione il seguente numero telefonico: 059.411.843.

7.3.5 FARMACI DA PORTARE IN VALIGIA

Chi parte per un viaggio all'estero - soprattutto se quello di destinazione è un paese "a rischio" - dovrebbe sempre portare con sé una piccola scorta di farmaci essenziali, al fine di far fronte alle emergenze più frequenti.

È bene portare in valigia:

- **farmaci abituali**: chi assume farmaci per una patologia cronica è bene che porti con sé una scorta adeguata alla durata del soggiorno all'estero, poiché alcuni medicinali potrebbero non essere reperibili nei paesi visitati (o avere un'altra denominazione). È opportuno quindi che il medico rilasci una o più prescrizioni dove insieme al nome commerciale del prodotto, venga indicato anche il principio attivo;

- **farmaci per il trattamento della diarrea:** indispensabili qualora ci si rechi in località tropicali;
- **farmaci antipiretici e analgesici:** Acido acetilsalicilico (contro la febbre), Tachipirina, associazioni analgesiche varie (contro i dolori);
- **farmaci dermatologici:** pomate antibiotiche (per ferite o abrasioni), pomate antimicotiche (contro le infezioni da funghi); pomate antistaminiche (contro le punture da insetti); crema solare protettiva;
- **farmaci antinausea;**
- **farmaci antispastici;**
- **pomate per ustioni;**
- **occorrente per medicazioni:** compresse di garza sterile, bende, disinfettante liquido, cerotti, cotone, idrofilo, termometro, forbicette, pinzette, siringhe sterili;
- **disinfettante per acqua;**

Se siete CARDIOPATICI evitate sforzi eccessivi ed attività fisiche che richiedono un impegno cardiocircolatorio superiore alle vostre capacità funzionali, eventualmente valutate in precedenza con test da sforzo. Attenti alle temperature estreme (troppo caldo o troppo freddo) e alle altitudini elevate, informatevi sulle possibilità di ricevere assistenza medica nel luogo dove vorreste andare e non dimenticate di portare sufficienti scorte di farmaci che state prendendo.

Se siete DIABETICI portate braccialetti, piastrine o altri segni di riconoscimento per situazioni di emergenza, mettete in valigia scorte di insulina e siringhe monouso che possano coprire la durata del viaggio, zollette di zucchero o biscotti, strisce di reagenti per la determinazione della glicemia e della chetonuria. Non dimenticate infine che se si attraversano più di quattro fusi orari potrebbero esservi sfasamenti nella somministrazione di insulina.

7.3.6 CORSI DI LINGUA ALL'ESTERO

Si va diffondendo sempre più l'esigenza di trascorrere periodi più o meno lunghi all'estero al fine di apprendere una lingua straniera direttamente sul luogo. Sono così sorte un numero sempre crescente di organizzazioni, specializzate in corsi per bambini, adulti, uomini d'affari et.

Il modello tipico di soggiorno di studio all'estero comprende, di regola, la frequenza presso una scuola, con l'insegnamento della lingua e l'ospitalità presso una famiglia o un college.

Per quanto riguarda i soggiorni di studio all'estero occorre distinguere tra il viaggio in generale e ciò che attiene invece in modo più specifico il soggiorno e il Corso di lingua.

Circa il primo punto, è bene controllare sempre con attenzione le "condizioni generali di partecipazione", in special modo le clausole che prevedono la possibilità per la società organizzatrice di annullare il viaggio o di modificare il prezzo.

Per quanto riguarda invece **lo studio della lingua** è consigliabile ottenere il maggior numero di informazioni e - qualora sia possibile - vere e proprie garanzie dalla società organizzatrice in merito a sistemazione e corso.

In relazione a quest'ultimo occorre siano date garanzie (possibilmente scritte), sul tipo di corso previsto, sul metodo usato, sulla durata complessiva delle lezioni, sulla possibilità di ottenere degli attestati di frequenza o dei diplomi che siano effettivamente utili anche dal punto di vista professionale. È consigliabile inoltre evitare - al fine di imparare meglio la lingua - le classi composte prevalentemente da connazionali poiché si finirebbe con il parlare italiano.

Richiedete inoltre il numero telefonico e l'indirizzo dei rappresentanti locali dell'organizzazione qualora sia necessario contattarli.

7.4 INCIDENTI STRADALI

7.4.1 LA COPERTURA ASSICURATIVA

In base alla legislazione europea - qualora si verifichi un incidente stradale in un paese dell' U.E. - si beneficia della copertura assicurativa per quanto riguarda i danni causati a terzi nel paese visitato, senza alcun sovrapprezzo.

È consigliabile sottoscrivere anche un contratto di assistenza per prestazioni aggiuntive per essere tutelati, ad un costo relativamente modesto, in caso di malattia del conducente o di guasto dell'auto.

In alcuni Paesi - qualora si è coinvolti in un incidente automobilistico, le autorità competenti potrebbero chiedere il versamento di una cauzione in attesa che siano riconosciute le responsabilità diverse. Occorre in tal caso controllare che nel contratto figuri la voce "garanzia cauzione".

Qualsiasi assicurazione obbligatoria di responsabilità civile in materia automobilistica prevede un risarcimento minimo in caso di incidente. Attualmente il livello minimo di copertura in vigore nella maggior parte dei paesi dell'Unione europea è di 350.000 ECU per i danni corporei e di 10.000 ECU per i danni materiali. La somma dovuta sarà poi versata dall'Ufficio Nazionale di assicurazione automobilistica del paese in cui l'incidente è avvenuto.

In caso di incidente provocato da una persona non assicurata, la legge prevede la possibilità di ricorrere ad un fondo di garanzia. Si ha sempre diritto al risarcimento se l'autoveicolo è guidato da una persona non autorizzata o se il conducente non ha rispettato l'obbligo del controllo tecnico.

La denuncia di sinistro va in genere redatta su uno specifico modulo "blu" e deve contenere l'indicazione dei dati relativi alla polizza ed al sinistro così come richiesto nello stesso modulo.

7.4.2 GUASTI E PRONTO INTERVENTO

Qualora si verifichi un guasto improvviso dell'auto si può cercare sull'elenco telefonico una qualsiasi azienda attrezzata per il soccorso stradale, o comporre il **116: il numero SOS dell'Automobile Club d'Italia**, che ha una copertura nazionale.

Per ottenere i Soccorsi in **città** o sulle strade **extraurbane** occorre chiamare esclusivamente il **116** (senza alcun prefisso e al costo di un solo scatto), precisando all'operatore il luogo di fermo, il tipo di vettura e la targa; in **autostrada** usare invece le colonnine di soccorso previste ogni 2 Km., oppure avvertire le Forze dell'ordine o un mezzo ACI di passaggio.

La centrale è inoltre attiva 24 ore su 24 e anche in caso di sciopero sono garantiti i livelli minimi di assistenza.

7.5 BANCHE: COME APPROVVIGIONARSI

Le banche offrono i propri servizi ad una clientela consolidata e fidata, difficile quindi che ciò possa avvenire nei confronti del turista che generalmente non ha instaurato un rapporto così abituale nel luogo di villeggiatura. Diverse sono le forme di approvvigionamento che permettono al cliente di fare pagamenti e cambio valuta in modo più pratico ed autonomo.

Cambio valuta: molte banche hanno istituito dei cambiavalute automatici che funzionano in via continuativa. Non esistono difficoltà per il cambio di:

- **traveller's check:** si tratta di assegni in valuta prestampata che si possono acquistare sia in Banca che in Posta, sui quali va apposta una seconda firma in presenza del cassiere;
- **eurocheque:** è un circuito di pagamento presente solo in Europa, cui si accede se la tessera Bancomat riporta le lettere EC in rosso e blu;
- **la carta di credito** (Cartasì, Diners, American Express, etc.): è una tessera personale con cui è possibile cambiare assegni di importo fino a £. 500.000 presso qualsiasi sportello convenzionato con il servizio. Il pagamento è garantito dalla banca che emette la carta e le spese sono pagate posticipatamente.

Tessere bancomat: si tratta di un servizio ormai largamente diffuso anche negli esercizi commerciali che hanno di fatto parificato l'utilizzo di tale tessera all'uso della carta di credito poiché essa viene accettata come normale mezzo di pagamento.

Smarrimento e furto: qualora si verifichi deve essere prontamente segnalato agli enti gestori del servizio (tramite un numero di tel. fornito dalla banca presso la quale si intrattiene rapporto di c/c) e denunciato presso la sede di **Polizia**; è inoltre indicato un **numero verde in caso di furto presso qualsiasi sportello bancomat**.

7.6 ACQUISTI

7.6.1 SALDI, LIQUIDAZIONI E VENDITE PROMOZIONALI

Di fronte ai cartelli: “saldi”, “liquidazioni” e “vendite promozionali” occorre usare - oltre alle proprie conoscenze - molta attenzione nel valutare la qualità del prodotto offerto e diffidare dalle “grandi occasioni” che sembra possano regalare a prezzi irrisori merce di grande valore.

Occorre ricordare che:

I saldi: possono essere effettuati in due precisi periodi dell'anno: **dal 17 gennaio al 17 marzo** e **dal 20 luglio al 20 settembre**. Al di fuori di tali periodi non possono essere effettuate vendite a saldo e l'iniziativa deve essere esposta nelle vetrine del negozio.

Le liquidazioni: si tratta di una tipologia di vendita a prezzi scontati che può essere fatta tutto l'anno ed è generalmente consentita per rinnovo o trasformazione dell'esercizio, per cessazione di attività, per trasferimento o cambio gestione del locale. Il consumatore - a differenza di quanto avviene per i saldi dove non è al corrente del prezzo originario del prodotto - può verificare nel listino che contiene l'inventario delle merci offerte, il prezzo originario e quello praticato nella vendita scontata.

Le vendite promozionali: possono essere effettuate durante tutto l'arco dell'anno, ad eccezione degli esercizi che vendono abbigliamento, accessori, calzature e articoli in pelle e cuoio, biancheria intima, et. che non possono effettuare promozioni 40 giorni prima che inizino i saldi e durante il periodo degli stessi.

In tali forme di vendita viene applicato uno sconto intermedio tra i saldi e la liquidazione. Il cartellino deve riportare il prezzo normale, quello scontato e la percentuale di sconto effettuato.

Qualora si riscontrino anomalie è bene fare subito una segnalazione alla Polizia Municipale e a tal fine è consigliato sempre conservare lo scontrino per eventuali contestazioni.

7.6.2 ACQUISTI NEI PAESI EUROPEI

Lo shopping prima di prendere il volo o di imbarcarsi sul traghetto, è un rito per migliaia di viaggiatori. Obiettivo, un souvenir dell'ultimo momento o l'acquisto esentasse di qualche genere di largo consumo. Attenzione però a non esagerare. Per chi resta nei confini dell'Unione europea, è possibile riportare in Italia qualsiasi merce senza obbligo di dichiarazione in dogana, purché in quantità ragionevoli, cioè tali da poter essere giustificate dall'uso personale e a condizione che siano state pagate le tasse nel paese d'acquisto. I **diritti e tasse** devono infatti essere pagati nel paese di acquisto dei prodotti e secondo l'aliquota ivi vigente.

Circa i “limiti massimi di acquisto” consentiti, i più significativi sono: 40 pacchetti per le sigarette, 10 litri per i superalcolici, 20 litri per gli aperitivi alcolici, 60 litri per spumanti e champagne. Le barriere si alzano uscendo dall'UE: è consentito portare a casa senza pagare diritti doganali acquisti per un importo massimo di 175 ECU (circa £. 340.000), quindi è necessario conservare gli scontrini d'acquisto per poterli mostrare a richiesta. Le quantità massime consentite sono più basse: 200 sigarette, 100 sigari se pesano fino a 3 grammi, 50 se di peso maggiore, 2 litri di alcolici con gradazione inferiore a 22, un litro se di gradazione superiore, 50 grammi di profumo (un quarto di litro se “eau de toilette”).

Fino al 30 giugno 1999 i “duty free” (acquisti al netto delle tasse) potranno essere ancora effettuati all'interno dell'Unione Europea, nei porti ed aeroporti. Dopo tale data gli acquisti in esenzione d'imposta saranno riservati ai viaggiatori che entrano o escono dall'Unione Europea. Gli acquisti al netto delle tasse sono e resteranno, del resto, **strettamente regolamentati**: le quantità di prodotti venduti sono limitate per persona e per viaggio. Informazioni più dettagliate si possono trovare nei negozi “duty free”. Gli acquisti esentasse non possono superare il valore di 90 ECU.

7.7 ANIMALI IN VACANZA

TRASPORTO: Gli animali in vacanza possono causare serie difficoltà sia al momento del trasporto che durante il soggiorno. A tal fine è bene munirsi di museruola e guinzaglio (se si tratta di un cane), e di una gabbia per gli animali più piccoli. Per quanto concerne il mezzo di trasporto:

Treno: gli animali possono viaggiarvi regolarmente, a condizione che sia stata segnalata la loro presenza al momento della prenotazione e si sia pagato il biglietto (il 50% di un normale biglietto di 2° classe). Qualora si tratti di cani di grossa taglia, spesso il loro trasporto dovrebbe essere effettuato in una gabbia nel vagone merci. Cani e gatti non sono comunque ammessi sul Pendolino, sui vagoni letto e nelle cuccette.

Aereo: Cani e gatti di piccola taglia di solito possono viaggiare insieme al padrone, a condizione che non vi siano troppo animali a bordo. La decisione - oltre a variare da compagnia a compagnia - spetta di volta in volta al comandante. I cani che pesano più di 10 Kg. devono viaggiare nella stiva (pressurizzata e climatizzata) e devono essere chiusi in una gabbia di plastica.

Navi: di norma gli animali sono accettati senza problemi, un volta che è stato pagato il regolare biglietto e sono generalmente alloggiati in apposite gabbie.

Auto: I cani dovrebbero essere sistemati sul sedile posteriore o nella zona di fondo, delimitata da una rete. I gatti invece dovrebbero essere tenuti in una gabbia che impedisca loro di spostarsi all'interno dell'abitacolo.

ALLOGGIO: Chi intende trascorrere le vacanze in albergo dovrebbe accertarsi - al momento della prenotazione - che sia tollerata o meno la presenza di animali, poiché sono molti gli alberghi che non ne ammettono la

presenza. Per quanto attiene ai costi generalmente non è previsto alcun sovrapprezzo sulla tariffa indicata per la stanza ma è bene chiedere conferma in proposito.

VACCINAZIONI ALL'ESTERO: Occorre ricordare il **Certificato veterinario** :
si tratta del documento che attesta la regolare vaccinazione dell'animale; documento normalmente richiesto in caso di espatrio (in Sardegna è obbligatorio il certificato di vaccinazione antirabbica). Per chi si reca all'estero è bene ricordare che nella maggior parte dei Paesi europei è possibile portare gli animali domestici, ma almeno trenta giorni prima di partire ci si deve recare all'ufficio del Servizio Veterinario dell'USL di residenza. Dopo la visita il veterinario pubblico rilascerà un attestato in cui si dichiara che l'animale non presenta sintomi di malattia infettive e che, dal libretto delle vaccinazioni effettuate, risulta in regola con la vaccinazione antirabbica, che al momento del viaggio dovrà risultare effettuata da non meno di 20 giorni e non più di 11 mesi. Qualora ci si rechi in **Gran Bretagna, Irlanda e Paesi Scandinavi** è necessaria una quarantena di 6 mesi. Al di fuori dell'**Unione Europea** è necessario richiedere all'Ambasciata del Paese in cui si è diretti le misure sanitarie necessarie e le vaccinazioni dovute.