



FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA

Sede di Milano e della Lombardia
Viale Zara, 7/9- 20159 – Milano Fax 02-69900858
federconsumatori@infinito.it Tel. 02-60830081

LE REGOLE D'ORO DEI TURISTI



Questo opuscolo nasce dal confronto fra le Agenzie di Viaggio aderenti alla FIAVET (Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo) e FEDERCONSUMATORI, Associazione Nazionale dei Consumatori ed Utenti, confronto che ha portato ad identificare come centrale il tema della **garanzia dei consumatori**, che si può ottenere al meglio presso la rete costituita dalle Agenzie.

La rilevanza economica e sociale del turismo ha prodotto, in questi ultimi anni, un grande interesse dei consumatori per il tema “vacanze sicure” e senza inconvenienti. La legislazione comunitaria e nazionale si è occupata a più riprese sia degli aspetti produttivi del settore turistico che della tutela del turista consumatore, fino all’emanazione della Direttiva CEE 314/90 e del Decreto Legislativo di recepimento n° 111/95.

Organizzare e vendere un viaggio o un soggiorno sono operazioni complesse, cui partecipano molti fornitori di servizi e a cui concorrono molte persone.

A sua volta, l’acquisto di un viaggio o di un soggiorno richiede al consumatore alcune specifiche attenzioni e la conoscenza di qualche informazione basilare.

Questo opuscolo può quindi essere utile per informare i consumatori sull’insieme dei **diritti** e degli **obblighi** connessi all’acquisto di pacchetti

turistici, e cioè prodotti che siano composti di almeno due elementi tra: trasporto, alloggio e servizi (“servizi turistici significativi non connessi al trasporto o all'alloggio”).

Crediamo che l'informazione prevenga l'insorgere di problemi, facendo diminuire di conseguenza le contestazioni e il contenzioso.

Una corretta informazione non solo tutela il diritto del consumatore alle “buone vacanze”, ma permette anche agli operatori del settore turistico di svolgere meglio i loro compiti, migliorando la qualità dei servizi, con un rapporto corretto e trasparente con i consumatori.

A CHI RIVOLGERSI PER ACQUISTARE UN VIAGGIO

Rivolgetevi sempre ad Agenzie di Viaggio autorizzate. Le Agenzie devono essere dotate di autorizzazione amministrativa.

Le Agenzie autorizzate devono rispettare le norme di legge (sui contratti di viaggio, sulle assicurazioni, le fidejussioni, etc.). La loro attività è sottoposta a vari controlli. Per il consumatore le Agenzie di Viaggio autorizzate sono sicuramente gli interlocutori più affidabili e professionali; in caso di problemi, l'accesso al Fondo di Garanzia da parte dei consumatori è precluso per chi si fosse rivolto ad una agenzia non autorizzata.

I DEPLIANTS E GLI OPUSCOLI

Richiedete sempre i depliants o gli opuscoli illustrativi del viaggio o del soggiorno.

Essi devono indicare in modo chiaro e preciso tutti i servizi proposti e le loro caratteristiche: il mezzo ed il tipo di trasporto, la classificazione degli hotels e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo, etc.

Le informazioni contenute nei depliants e negli opuscoli non possono essere ingannevoli e vincolano l'organizzazione (Tour Operator) e il venditore (Agenzia di Viaggio) secondo le rispettive responsabilità.

AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE

Quando si prenota un viaggio organizzato o un tour occorre leggere attentamente le condizioni del contratto di vendita del pacchetto turistico; esse sono di norma riportate anche nell'opuscolo o nel depliant.

Il contratto di vendita del pacchetto turistico deve essere 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.

Il contratto deve essere firmato dal consumatore e sottoscritto/timbrato dal venditore o dall'organizzatore. Deve contenere in dettaglio tutte le caratteristiche del viaggio. Una copia del contratto deve essere consegnata al consumatore.

E' BENE SAPERE CHE:

- **PREZZO DEL VIAGGIO**



Se previsto nel contratto, il prezzo può essere aumentato fino a 20 giorni prima della partenza, in caso di variazioni dei tassi di cambi, costi dei trasporti, etc.

Se il rialzo è superiore al 10%, il consumatore può recedere dal contratto ed avere il rimborso di quanto già versato entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso.

Se la possibilità di revisione non è espressamente prevista nel contratto, il prezzo resta bloccato.

L'Agenzia di Viaggio, previa comunicazione al consumatore, può richiedere un compenso di intermediazione non rimborsabile.

- **RINUNCIA AL VIAGGIO DA PARTE DEL CONSUMATORE**

Se il consumatore rinuncia ad un viaggio già prenotato lo deve comunicare tempestivamente; a suo carico scatta una penale che, a seconda del momento in cui viene fatta la comunicazione, può arrivare fino all'intero prezzo del viaggio.

Se il consumatore non può partecipare al viaggio, entro 4 giorni lavorativi prima della partenza può cedere il contratto ad una terza persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio nei rapporti derivanti nel contratto, e fatte salve le ulteriori spese che ne derivassero.

- **MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE PRIMA DELL'INIZIO DEL VIAGGIO**

Se prima della partenza vengono proposte dal venditore e dall'organizzatore modifiche alle condizioni contrattuali pattuite, il consumatore ne deve essere informato per iscritto, con l'indicazione del tipo di modifica e con l'eventuale variazione di prezzo. Il consumatore entro due giorni lavorativi può recedere senza pagamento di penale dal contratto o accettare le modifiche.

In caso di annullamento del viaggio per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (che deve essere indicato nei depliant) il consumatore deve essere avvertito per iscritto 20 giorni prima della partenza.

- **MANCATA EFFETTUAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI IN CONTRATTO DURANTE IL VIAGGIO**

Se durante il viaggio una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non in particolare, in caso di overbooking alberghiero (se l'hotel vende più stanze di quelle che ha a disposizione) l'organizzatore deve alloggiare ("riproteggere") il consumatore in un altro hotel di categoria pari o superiore addossandosene le spese.

Anche nel caso di overbooking sui voli di linea, sempre possibili, le compagnie aeree devono "riproteggere" il passeggero assicurandogli l'imbarco sul volo successivo e, se non possibile in giornata, pagargli le spese di vitto e alloggio, ed eventualmente pagare un indennizzo, secondo le circostanze stabilite dalle norme Comunitarie.

- **POLIZZE ASSICURATIVE SANITARIE, BAGAGLIO, ANNULLAMENTO**

Se non sono già comprese nel prezzo del viaggio, é possibile ed anzi consigliabile stipulare all'atto della prenotazione polizze assicurative per spese sanitarie, per il bagaglio e per la copertura delle spese derivanti dall'eventuale annullamento del viaggio per motivi sanitari.

PER EVITARE SPIACEVOLI SORPRESE

Alla prenotazione...

Controllare l'esattezza dei nomi dei partecipanti al viaggio, delle date, della destinazione e quali documenti, vaccinazioni, formalità sanitarie, visti di ingresso siano richiesti. In particolare se esiste la richiesta di un periodo minimo di validità oltre la data di effettuazione del viaggio per il passaporto; le eventuali procedure per chi é in età di leva, per i minori o per i bambini, per le donne in gravidanza, per gli animali al seguito; il peso e il numero dei bagagli ammessi.

Controllare attentamente tutte le clausole riportate sulle polizze assicurative e gli eventi non assicurabili e segnalare eventuali contraddizioni tra quanto scritto nella polizza e nel contratto di viaggio.

Alla consegna dei documenti di viaggio...

Controllare i nomi, i voli, le date, gli orari riportati sui biglietti.

Controllare che i buoni viaggio (vouchers) riportino tutti i servizi prenotati: hotels, escursioni, noleggi auto, etc.

Fotocopiare i biglietti aerei, i vouchers, le polizze ed i documenti personali di identità ricordando di tenere le copie separate dagli originali.

Conservare fino al ritorno le ricevute fiscali



Durante il viaggio ...

Presentarsi ai check-in con l'anticipo previsto dai vettori.

Riconfermare sempre le proprie prenotazioni soprattutto per i viaggi aerei internazionali; per quelli intercontinentali la riconferma va comunicata alla compagnia aerea entro 72 ore dalla partenza.

Se si necessita di assistenza sanitaria consultare le indicazioni contenute nella polizza di assicurazione rispettandone i termini riportati. Le malattie croniche sono di norma escluse dalla protezione assicurativa. L'Azienda Sanitaria Locale di competenza rilascia su richiesta un apposito modulo per l'assistenza sanitaria nei paesi dell'Unione Europea o in quelli con cui l'Italia ha stipulato appositi accordi.

Documentare le eventuali rimostranze con foto, filmati, dichiarazioni degli hotels e dei residence. Contestare sempre in loco senza ritardo eventuali disservizi. Al ritorno, le eventuali contestazioni vanno inoltrate al venditore o all'organizzatore per iscritto, con raccomandata A.R. entro 10 giorni lavorativi dalla data del rientro. Il diritto al risarcimento di "danni diversi da quelli alla persona" si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza (art. 16 D.L. 111/95); per "danni alla persona" la richiesta di risarcimento va fatta valere entro i tre anni; 12 mesi se attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto.

All'estero ci si può avvalere, in caso di necessità, oltre che dei rappresentanti locali dell'organizzazione, anche dei vari consolati e delle ambasciate.

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, occorre darne tempestiva comunicazione all'apposito ufficio aeroportuale. Se il bagaglio non viene ritrovato si ha diritto ad un rimborso. Le compagnie aeree non rispondono per oggetti di valore e documenti contenuti nella valigia eventualmente smarrita. In Italia gli hotel sono tenuti a risarcimento con indennizzo se nella camera viene a mancare qualcosa. Per oggetti di valore o denaro conviene depositarli nelle apposite cassette di sicurezza appena arrivati.

E soprattutto...

Chiedere sempre ed essere scrupolosi, domande a volte banali possono evitare l'insorgere di problemi.

AVETE AVUTO UN DANNO DURANTE LA VOSTRA VACANZA O SOGGIORNO?

Se avete ricevuto, durante il vostro viaggio, prestazioni inferiori a quelle pattuite o comunque danni imputabili all'organizzatore o al venditore, anche in questo caso dovete inviare il vostro reclamo al tour operator, come già visto, entro dieci giorni dal rientro mediante lettera raccomandata.

Ma quale danno è possibile vedere risarcito? In linea di principio, in questi casi si ha sicuramente un danno patrimoniale: in sostanza, si è pagata una somma per avere determinati servizi, ma se questi sono di qualità inferiore, la somma non è più giustificata e in parte dovrà essere restituita. Oltre al minor valore delle prestazioni, vi sono alcune sentenze che tendono a riconoscere anche il cosiddetto "danno da vacanza rovinata", ovvero un danno morale per i disagi psicologici conseguenti all'aver trascorso i pochi giorni all'anno di vacanza non in pieno relax, ma al contrario nel tentativo di adattarsi a situazioni diverse e peggiori di quelle che ci si poteva legittimamente attendere. E' chiaro che, per sua natura, questo danno non potrà che essere quantificato dal giudice ("in via equitativa"), non esistendo parametri certi sulla base dei quali stimare il risarcimento dovuto.

COME SI SVOLGE E SI ACCEDE ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO?



Constatato il danno, il consumatore raccoglie immediatamente tutta la documentazione possibile;

1. Al ritorno dal viaggio il consumatore si rivolge all'Agenzia di Viaggio esponendo le proprie rimostranze e richieste per iscritto
2. In caso di insoddisfazione, si può rivolgere ad una delle Associazioni dei Consumatori (come FEDERCONSUMATORI)
3. L'associazione dei consumatori contatta l'Agenzia e cerca di raggiungere un accordo ("conciliazione") sul contenzioso

4. In caso di mancato accordo, il consumatore turista sottoscrive presso l'Associazione dei Consumatori l'apposita domanda per accedere al giudizio dell'arbitro o delle commissioni di conciliazione laddove costituite dalle Camere di Commercio
5. L'arbitro o la commissione di conciliazione sentite le parti emette proposta definitiva e vincolante di transazione che le parti possono sottoscrivere

È possibile l'accesso alla procedura arbitrale o di conciliazione presso FEDERCONSUMATORI al costo della tessera associativa.

VENDITE DI PACCHETTI VIA WEB

Negli ultimi tempi molte persone acquistano servizi turistici, ed anche pacchetti tutto compreso, utilizzando internet anziché recarsi presso le Agenzie di Viaggio. In linea generale, i servizi acquistati in questo modo non nascondono particolari insidie più di quanto possa capitare con servizi acquistati in modo tradizionale. Tuttavia, è chiaro che l'uso di internet richiede qualche cautela in più, dovuta alla maggiore difficoltà di trattare eventuali reclami con operatori conosciuti solo indirettamente e fisicamente non individuati. Il consumatore deve sapere anzitutto di avere comunque gli stessi diritti di chi acquista un pacchetto in Agenzia; è inoltre necessario stampare le pagine web che recano il prodotto o l'offerta acquistati nonché le condizioni generali di contratto, per evitare che vi si celino clausole vessatorie. Qualora non si conosca l'operatore, è opportuno accertarsi che il sito contenga l'indicazione della sede dell'Agenzia e del numero di autorizzazione (licenza), ed eventualmente, a maggiore garanzia, può essere utile verificare presso la Provincia competente che l'Agenzia in questione sia in possesso di regolare autorizzazione amministrativa (licenza) per evitare di incorrere in operatori abusivi.

