



Vacanze: istruzioni per l'uso

Con l'arrivo del caldo sole primaverile, torna la stagione delle vacanze, accompagnata da consistenti campagne pubblicitarie e promozioni dei Tour Operator, che invitano al "meritato riposo". Il Centro Europeo Consumatori vuole contribuire al buon esito delle vacanze, dedicandovi questo terzo numero della newsletter "Europa Consumi" che, senza la presunzione di essere esaustiva, offre qualche breve "istruzione" per l'uso. Prevenire problemi è senz'altro la migliore scelta: per risolvere quelli che proprio non si riesce a prevenire, se occorsi con un acquisto di viaggio in ambito europeo, il Centro è a disposizione dei consumatori con i suoi esperti e con l'aiuto del Network Europeo ECC-Net.

* **COMPARATE I PREZZI, NE VALE LA PENA!**

Molti consumatori, per finanziare il periodo più atteso, non esitano a risparmiare durante tutto l'anno; altri decidono invece di chiedere un finanziamento e pagare il viaggio a rate: noi consigliamo come sempre di fare particolare attenzione a costi e condizioni sia del viaggio che dell'eventuale prestito. Se si tratta di un viaggio organizzato, il cosiddetto pacchetto "Tutto compreso", è



opportuno esaminare con attenzione le offerte dei Tour Operator e confrontare le proposte contenute nei cataloghi, valutando costo e comfort degli spostamenti, qualità della sistemazione alberghiera, escursioni e visite guidate eventualmente comprese.

- Le differenze, spesso notevoli, sono in qualche caso dovute ad un diverso livello di assistenza ed alla necessità di pagare in loco alcuni servizi: una vacanza ben riuscita comincia da un'attenta lettura

dei cataloghi e da una corretta interpretazione delle descrizioni dei luoghi di villeggiatura, evitando di farsi suggestionare dalle immagini generiche dei luoghi e chiedendo di esaminare nel dettaglio servizi e strutture specificamente messe a disposizione del viaggiatore.

- In caso di dubbio, chiarite senza esitare le vostre perplessità in agenzia, prima di prenotare e concludere il contratto, pretendendo che siano messe per iscritto eventuali qualità dell'offerta che vi vengono illustrate con toni rassicuranti ma non sono indicate espressamente nel catalogo (altrimenti in seguito diventano difficili da dimostrare).

- Se l'operatore non mostra buona conoscenza del prodotto e buona capacità di verificarne sul momento le specifiche per rispondere ai vostri quesiti, consideratelo un campanello di allarme.

- Attenzione al prezzo "provvisorio" esposto nei cataloghi con riferimento al costo del volo: spesso si trae in inganno il consumatore vantando prezzi irrisori, ma poi al momento della prenotazione il volo low cost non ha posti disponibili e bisogna cambiarlo con un volo a tariffa ordinaria.

- Prima di concludere il contratto è utile avere informazioni circa le disposizioni e scadenze per visti e passaporti, nonché sulle disposizioni sanitarie (vaccinazioni obbligatorie ecc.) e gli eventuali avvisi di pericolosità del paese di destinazione pubblicati dal Ministero dell'Interno o dall'Organizzazione Mondiale della Sanità

- Se a destinazione la situazione è diversa rispetto a quella promessa, reclamare subito, senza esitazione e possibilmente per iscritto, producendo eventualmente prove fotografiche e testimonianze. Al Vostro rientro avete 10 giorni di tempo per inoltrare un reclamo formale all'agenzia e/o al Tour Operator.

www.eccnetitalia.it



* I DIRITTI DEL CONSUMATORE NEI VIAGGI "TUTTO COMPRESO"

I vostri diritti nell'ambito dei viaggi Tutto Compreso sono stati tutelati dal Legislatore, unitamente ad altri diritti del consumatore, con il D.Lgs 206/2005, il c.d. Codice del Consumo, che regola tutto, o quasi, in merito ai pacchetti turistici. Per viaggio "tutto compreso" si intende la combinazione stabilita a priori di almeno due delle seguenti prestazioni:

- trasporto
- alloggio
- altri servizi turistici, come ad es. l'auto a noleggio

altri presupposti sono:

- un prezzo forfettario
- una durata di almeno 24 ore

Il consumatore ha diritto innanzitutto ad una copia firmata del contratto, con il seguente contenuto:

- data del viaggio, destinazione, itinerario esatto
- precise generalità dell'organizzatore e dell'agenzia
- prezzo e modalità di un'eventuale sua revisione, precise indicazioni sui costi di trasporto, su tasse, cambi di valuta e modalità di calcolo dei costi
- ammontare dell'acconto e indicazioni sul saldo del debito residuo
- indicazioni precise sulla copertura assicurativa ed altre prestazioni assicurative convenute
- informazioni precise sull'alloggio (ubicazione, categoria, comfort, vitto ecc.)
- informazioni su viaggio, escursioni, visite e presenza di accompagnatori e guide turistiche (e lingua da loro parlata)
- ultima data di possibile recesso dell'organizzatore in caso non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti
- spese a carico del consumatore in caso di cessione del contratto a terzi
- termini per i reclami del consumatore
- eventuali accordi specifici tra consumatore e organizzatore
- data entro la quale il consumatore, in caso di modifiche del viaggio "tutto compreso", dovrà comunicare l'eventuale recesso

Le indicazioni contenute nel prospetto di viaggio devono essere esaurienti ed impegnano l'organizzatore anche in caso subisca eventuali raggiri.

Al momento della prenotazione del viaggio tutto compreso l'agenzia può richiedere una caparra fino al 25% del prezzo del viaggio. Se si decide di disdire il viaggio, questo comporterà il pagamento di una penale, tanto maggiore quanto più prossimo è il giorno della partenza: la penale, infatti, può oscillare da un 10% sino al 100% del pacchetto di viaggio. Se è invece l'organizzatore che senza giustifica-

to e documentato motivo annulla il viaggio, si ha diritto a richiedere il doppio della caparra versata. Il nostro consiglio: stipulate un'assicurazione per recesso, ma attenzione alle condizioni, perché spesso la garanzia è operativa solo fino ad una settimana prima del viaggio.



* L'ESPERTO RISPONDE: PUO' CAMBIARE IL PREZZO DI UN VIAGGIO PRENOTATO?

I prezzi stabiliti nel contratto di viaggio non possono essere modificati, a meno che nel frattempo non siano cambiati i costi di trasporto, le tasse o il cambio - valuta. La variazione deve essere documentata e non deve superare il 10%, altrimenti il consumatore può recedere dal contratto. In nessun caso può aumentare dopo il ventesimo giorno prima della partenza.

* IL VIAGGIATORE "FAI DA TE"

Se non si sceglie un pacchetto vacanze, ma si decide di fare le prenotazioni da soli è utile sapere che:

- **Stanza prenotata, senza versamento di caparra:** l'albergatore deve tenerla a disposizione fino alle ore 18.00 del giorno di arrivo (possibilità di diversi usi nelle varie città/province). Poi può essere assegnata ad altri, salvo diversa pattuizione. Se si decide di non effettuare il soggiorno, bisogna comunicare regolare disdetta (gli "usi" locali delle Camere di Commercio stabiliscono entro quanto tempo si può dare disdetta senza dover pagare penali). **L'albergatore può richiedere una penale anche se a riguardo non è previsto alcun diritto ex lege, a parte appunto quello eventualmente fissato da usi e consuetudini.** Se mancano gli usi, ci si può opporre affermando che la penale non era stata chiaramente concordata al momento della prenotazione. Attenzione però che l'albergatore ha comunque diritto al risarcimento dei danni (vedi oltre) effettivamente subiti, che deve comunque dimostrare (es. non riesce più ad assegnare la stanza a terzi oppure aveva respinto altre prenotazioni, per conservare la vostra). **I casi di overbooking prevedono che l'albergatore offra una sistemazione analoga e senza spese aggiuntive** (neanche il taxi per raggiungere il nuovo hotel), che il consumatore può comunque rifiutare. L'albergatore può trattenere la caparra versata se il cliente non arriva. Meglio concordare la somma versata quale caparra cd. "penitenziale", che è quella appunto prevista in caso di disdetta (o recesso). Attenzione a concordare caparre cd. "confirmatorie": oltre a trattenersi l'acconto l'albergatore potrebbe richiedere il pagamento dell'intero corrispettivo del soggiorno prenotato o del maggior danno subito.

- **Stanza prenotata telefonicamente, senza prova di prenotazione scritta e senza versamento di acconto:** è sempre bene comunicare la disdetta; magari anche solo verbalmente; per penale e risarcimento vale quanto detto sopra.

- **Occupazione di stanza d'albergo:** se non viene liberata entro le ore 12.00 del giorno di partenza (per località di villeggiatura, in genere, entro le ore 10.00), si intende confermata anche per un'altra notte.

*L'ESPERTO RISPONDE: QUALE DANNO PUO' RICHIEDERE L'ALBERGATORE IN CASO DI DISDETTA?

La legge non stabilisce una quantificazione precisa. In genere il minimo che Vi può essere chiesto è il corrispettivo dell'alloggio per un giorno. Il nostro consiglio: informatevi al momento della prenotazione sulle penali applicate e lasciatevi dare le rispettive informazioni per iscritto!

- Stanza prenotata, ma al Vs. arrivo non la trovate:

l'albergatore deve trovarvi sistemazione analoga nel suo o in un altro albergo/hotel di categoria equivalente. Si può rifiutare la sistemazione alternativa e ci si può far restituire il doppio dell'eventuale caparra versata (art.1385 c.c.): in questo ultimo caso non si possono chiedere ulteriori danni. Il nostro consiglio: Prenotate sempre per iscritto! Chiedete una conferma scritta della prenotazione!



* PRENOTAZIONE AEREA

Il posto prenotato è garantito, in genere, fino a 40 minuti prima della partenza, termine per effettuare il check-in, dopo di che la compagnia può cancellare la prenotazione. Fa fede comunque il regolamento di trasporto della compagnia (sono queste le condizioni generali di contratto, delle quali in genere il viaggiatore non ha conoscenza).

Attenzione: il non presentarsi all'imbarco del volo, può comportare la perdita del prezzo intero del biglietto, soprattutto nel caso di biglietti scontati oppure di voli charter.

* OVERBOOKING AEREO

nel caso in cui la compagnia aerea abbia assegnato un numero di posti superiori a quelli disponibili (può capitare anche questo), e quindi al momento dell'imbarco non trovate posto (nonostante vostra regolare prenotazione), il Regolamento CE n. 261/2004 vi dà diritto al rimborso del biglietto oppure un volo alternativo, una compensazione pecuniaria dipendente dalla tratta percorsa ed all'assistenza da parte della compagnia aerea.

Al riguardo è utile segnalare che è di questi giorni l'ultima novità normativa nel settore aereo: si tratta del D.Lgs n. 69 del 2006, che detta una disciplina sanzionatoria nei casi in cui non vengano rispettate le regole istituite dal regolamento 261/2004. L'organismo responsabile preposto in Italia è l'ENAC, che si occupa di irrogare le sanzioni amministrative stabilite dal citato Decreto.

Il Centro Europeo Consumatori può informarvi sui diritti nel settore viaggi, offrirvi una consulenza sul caso specifico, assistervi nel presentare il reclamo. Ricordate però che il Centro ECC-Net Italia è competente in materia di consumo transfrontaliero, quando cioè consumatore ed impresa sono in due paesi europei diversi.

LE SEDI ECC-ITALIA

Sede centrale di ROMA

ROMA
Via G. M. Lnacisi, 31
Tel. (+39) 06 44238090
Fax (+39) 06 44118348
info@ecc-net.it
Alessandria
Via Parma, n. 36
E-mail: alessandria@ecc-net.it

Bologna

Via Milazzo, n. 16
E-mail: bologna@ecc-net.it

Firenze

Via Ricasoli, n. 28
E-mail: Firenze@ecc-net.it

Milano

Via Tadino n. 18
E-mail: milano@ecc-net.it

Sede transfrontaliera di

Bolzano
Via Brennero, n.3
Tel. (+39) 0471 980939
Fax (+39) 0471 980239
E-mail: bolzano@ecc-net.it

Per saperne di più:
<http://www.ecc-netitalia.it>

