



MOVIMENTO
CONSUMATORI

SOS

turista

carta
dei diritti
del turista

Edizione 2011



Sommario

Presentazione pag. 2

Pacchetti turistici pag. 5

Agenzia e Tour Operator
Revisione del prezzo
Modifiche delle condizioni contrattuali
Disdetta prima della partenza
Ritardi nelle partenze
Fondo nazionale di garanzia
Disagi in loco
Danno da vacanza rovinata
Assicurazioni
Formula “roulette”
Acquisti “on line”
In conclusione

Trasporto aereo pag. 13

Prenotazione e tariffe
Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004
Overbooking e negato imbarco
Cancellazione del volo
Ritardo nella partenza
Bagaglio
Ritardo nella riconsegna del bagaglio
Perdita, distruzione e danneggiamento del bagaglio
Danni ai passeggeri
Nuove regole di sicurezza negli aeroporti UE
Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Trasporto marittimo pag. 22

Il Contratto di trasporto marittimo
Obblighi del vettore
Obblighi del passeggero
Rinuncia al viaggio da parte del passeggero
Danni
Reclami

Trasporto ferroviario pag. 26

Le Carte dei servizi di Trenitalia
Ritardo all'arrivo
Ritardo alla partenza o cancellazione
Rinuncia al viaggio
I reclami e le conciliazioni

Contratto di albergo

pag. 30

Prenotazione e conclusione del contratto
Responsabilità per inadempimento del contratto
Obblighi dell'albergatore
Obblighi del cliente
Doveri di protezione
Responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo
Responsabilità dell'albergatore per le cose consegnate
I veicoli
Estensione a strutture diverse dall'albergo
I "contratti-tipo"

Multiproprietà

pag. 40

Codice del consumo e mercato della multiproprietà
Diritto di recesso
Acconti e caparre
Garanzie a carico del venditore
Acquisto con finanziamento
Clausole nulle

In viaggio con i propri animali

pag. 43

Animali all'estero
Informazioni sanitarie
Animali in automobile
Animali in aereo
Animali in treno
Animali in nave e traghetto
Animali su taxi e mezzi pubblici

I servizi balneari

pag. 47

La risoluzione delle controversie

pag. 48

Normativa Comunitaria, Nazionale e Convenzioni Internazionali

pag. 50

Normativa regionale

pag. 52

Sedi del Movimento Consumatori

pag. 55

Presentazione

Questa nuova edizione della “Carta dei Diritti del Turista” si incrocia con l’entrata in vigore del Decreto Legislativo 23 maggio 2011 n. 79.

Si tratta, come è noto, di un provvedimento governativo che comprende sia il cosiddetto “Codice del turismo” (allegato 1 del decreto), sia la riforma degli artt. da 69 a 81 del Codice del consumo in materia di multiproprietà.

Da parte nostra – ma eravamo in buona compagnia – abbiamo osteggiato fino all’ultimo l’approvazione del decreto, e in particolare della parte nota come “Codice del turismo”.

Ciò sia per ragioni di metodo che di merito.

Il settore turismo ha, per la nostra economia una valenza strategica, potenzialmente trainante per l’intera economia nazionale. Il suo rilancio, dopo anni di flessione e di stagnazione, necessita di politiche organiche e di interventi strutturali, discussi preventivamente con le parti sociali.

Viceversa, il Decreto offre sotto questo punto di vista soltanto interventi sporadici e superficiali sui quali il Governo non ha ritenuto di sentire preventivamente gli operatori economici, né le associazioni dei consumatori. Ha inoltre riaperto un conflitto con le Regioni, che, in un documento ufficiale della Conferenza delle Regioni, hanno dichiarato di ritenere violata dal Governo la propria potestà legislativa in materia.

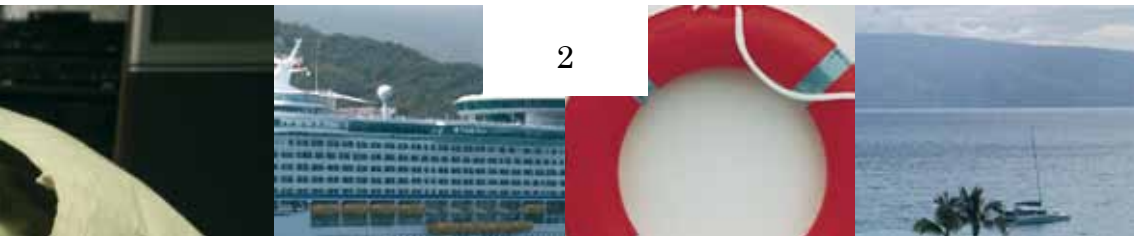
Un’occasione persa, dunque, sotto il profilo delle politiche di sviluppo del turismo in Italia.

Occasione persa anche dal punto di vista dei diritti del consumatore-turista: non sono stati affrontati temi emergenti, quali la regolamentazione della concorrenza nella gestione dei servizi a terra degli aeroporti; la tutela dei turisti rispetto alla modifica dell’operativo voli, e più in generale i rapporti dei viaggiatori (ma anche degli altri operatori della filiera) con le compagnie aeree.

Non si è affrontato il problema del Fondo nazionale di garanzia, che sia per struttura che per dotazione, rimane quindi incapace di adempiere la sua funzione.

Le novità più significative riguardano la disciplina dei “pacchetti turistici” e i contratti di multiproprietà.

Le norme sui pacchetti turistici sono state scardinate dal Codice del consumo, sacrifi-



candone inutilmente il carattere unitario. Sono inoltre da considerare sostanzialmente provvisorie, dal momento che l'Unione Europea sta predisponendo una nuova direttiva in materia, che dovrà, ovviamente, essere recepita anche dallo Stato italiano: si dovrà quindi, a breve, rimettere mano alla normativa appena riformata.

Novità positive si sono invece sviluppate sul piano dei rapporti tra soggetti sociali operanti nel settore turistico: si è avviata una nuova esperienza di conciliazione paritetica per la soluzione delle controversie, basata su protocolli di intesa fra Associazioni di consumatori, ASTOI e Assotravel; un altro protocollo, che prevede un confronto permanente sulle criticità del settore, è stato sottoscritto con FIAVET.

In questo contesto, abbiamo approntato questa XV edizione della Carta dei Diritti del Turista, rispettando un appuntamento annuale divenuto ormai tradizione.

In essa si affrontano in forma divulgativa le tematiche giuridiche e contrattuali più frequenti, che la rendono un'utile guida ai principali diritti e doveri di chi viaggia. Con la speranza che possa risultare un efficace e utile strumento di consapevolezza dei propri diritti, e quindi di prevenzione di situazioni di disagio e di disorientamento in quelle situazioni negative che non sarà stato possibile evitare.

*Lorenzo Miozzi,
Presidente Movimento Consumatori*





Pacchetti turistici

Agenzia e Tour Operator

I cosiddetti “pacchetti turistici” sono formule di **vacanza tutto compreso**, organizzate dai “tour operator” e poste in vendita al pubblico, per lo più tramite le agenzie di viaggio. Per potersi definire tale, ed essere assoggettato alla normativa specifica (Codice del turismo, artt. da 32 a 51) il pacchetto turistico deve avere ad oggetto viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso o crociere, risultanti dalla combinazione - **da chiunque e in qualunque modo realizzata** - di almeno due fra i seguenti elementi:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio che ne costituiscano parte significativa.

L'**agenzia** è responsabile solo come mandatario, cioè solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione.

Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi, responsabile è l'organizzatore della vacanza (**tour operator**), il cui nome compare sui cataloghi. Il tour operator è responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, etc.), nei confronti dei quali sarà lui a doversi rivalere dopo avere risarcito il turista.

Revisione del prezzo

Acquistata la vacanza, può arrivare la sgradevole sorpresa di un aumento del prezzo.

Tale aumento:

- non può in nessun caso intervenire negli ultimi 20 giorni prima della partenza;
- non può essere superiore al 10% del prezzo originario;
- deve essere giustificato da variazioni del costo del trasporto, del carburante, del tasso di cambio applicato o di diritti e tasse.

Inoltre, **la revisione del prezzo è ammessa solo se espressamente prevista nel contratto**, con la definizione delle modalità di calcolo.

Se l'aumento supera il 10%, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza penali e con la restituzione di tutte le somme già versate.

Trascorso indenne il 20° giorno prima della partenza, il consumatore ha diritto di partire senza maggiorazioni di prezzo.





Modifiche delle condizioni contrattuali

Se, prima della partenza, l'organizzatore o l'agenzia, comunicano la modifica di uno o più servizi compresi nel pacchetto, con eventuale variazione di prezzo, il consumatore può scegliere tra:

- accettare la modifica;
- recedere dal contratto (con restituzione delle somme già corrisposte entro 7 giorni lavorativi);
- accettare l'offerta di un pacchetto alternativo, che può essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza).

La scelta deve essere comunicata entro due giorni lavorativi dal momento in cui si è ricevuta la comunicazione.

Disdetta prima della partenza

Il tour operator può annullare il viaggio, entro il termine indicato nel contratto, e con restituzione delle somme ricevute, se non raggiunge il numero minimo di partecipanti (purché questa condizione sia preventivamente indicata nel contratto).

Se invece è il consumatore a non volere o non potere più usufruire del pacchetto turistico acquistato, non può recedere, ma può cedere il contratto ad un'altra persona. In questo caso, deve comunicarlo per iscritto **entro 4 giorni lavorativi prima della partenza**, indicando le generalità del sostituto. Inoltre, rimane obbligato per il saldo, unitamente al nuovo acquirente.

Il contratto può però essere risolto – con esonero delle parti dalle rispettive obbligazioni - nel caso di **sopravvenuta impossibilità di utilizzare la prestazione**. In tal senso si è pronunciata la Corte di cassazione a partire da un caso di epidemia sviluppatasi nell'isola di destinazione (Cass. 24 luglio 2007 n. 16315).

Ma lo stesso principio vale anche in caso di impossibilità sopravvenuta per cause soggettive proprie del consumatore: ad esempio una improvvisa malattia, un lutto in famiglia, etc.

La Corte di Cassazione ha infatti accolto il principio secondo cui la “finalità turistica” non è soltanto un “motivo soggettivo” del contratto, come tale irrilevante, ma costituisce parte integrante della “causa contrattuale”. La sopravvenuta impossibilità per il consumatore di usufruire del viaggio costituisce quindi giusta causa di recesso, con conseguente diritto alla restituzione delle somme anticipate.

In questa ipotesi rientrano anche i casi in cui per varie ragioni (epidemie, disastri naturali, situazioni di guerra, ecc), il **Ministero degli Esteri “sconsigli” ufficialmente le partenze verso una determinata destinazione**. In tal caso, per i viaggi prenotati per il periodo in cui permane lo “sconsiglio” da parte del Ministero, il viaggiatore ha diritto alla **risoluzione del contratto, con restituzione delle somme anticipate**. Sarà a sua discrezione accettare un'eventuale **proposta sostitutiva** da parte del Tour Operator. L'eventuale presenza di sconsiglio da parte del Ministero con riferimento alle località scelte o prenotate può essere verificata sul sito www.viaggiasesicuri.it

Ritardi nelle partenze

A volte, la ritardata partenza dell'aereo ci costringe a trascorrere la prima giornata di vacanza in aeroporto anziché nella località prescelta. L'organizzatore, di solito, cerca di scaricare la propria responsabilità sulla

compagnia aerea o sul gestore dell'aeroporto. Alcuni tour operator prevedono persino clausole secondo cui "l'orario di partenza è puramente indicativo", con conseguente esclusione di responsabilità a loro carico in caso di "modifica dell'operativo voli". E' da ritenere che tali clausole siano illegittime. Infatti, nei viaggi organizzati "la data, l'ora e il luogo della partenza e del ritorno" sono elementi essenziali del contratto (art. 36 lettera f Codice del turismo). Inoltre, la clausola appare vessatoria, in quanto limita la responsabilità dell'organizzatore per l'inesatto adempimento di una sua obbligazione.

E' quindi consigliabile confrontare, fra diversi cataloghi, non solo i servizi offerti e i prezzi, ma anche la regolamentazione delle responsabilità contenuta nelle clausole generali di contratto.

Fondo nazionale di garanzia

Le cronache riportano casi di turisti abbandonati a sé stessi all'estero. In questo caso, la causa è una sola: il tour operator non ha pagato i servizi ai suoi fornitori locali (albergatore, compagnia aerea) con la conseguenza che costoro interrompono la fornitura del servizio ai clienti dell'organizzatore inadempiente, cioè ai turisti, che, pur avendo pagato tutto anticipatamente, si trovano negato l'albergo o il trasporto per il viaggio di ritorno. In altri casi il fallimento di compagnie aeree o di tour operator, rende impossibile la partenza per viaggi già pagati.

Un rimedio dovrebbe essere rappresentato dal "**Fondo nazionale di garanzia**" che in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, **consente il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore, oltre al risarcimento dell'ulteriore danno** (che deve essere richiesto entro 3 mesi dal rientro).

Da notare che l'accesso al fondo di garanzia è consentito anche prima della partenza, nel caso questa non sia resa più possibile dal fallimento o dall'insolvenza del Tour operator o dell'agenzia.

Purtroppo, recenti fallimenti o dissesti di tour operator e compagnie aeree, hanno in gran parte vanificato l'efficacia di questo strumento, rendendolo inadeguato nella sua dotazione economica e provocando gravi ritardi nelle liquidazioni. La recente approvazione del Codice del turismo poteva essere l'occasione per la riforma del fondo e delle modalità di finanziamento e di intervento. Purtroppo l'occasione è andata perduta e il problema di restituire al Fondo la sua funzione di garanzia per i viaggiatori rimane aperto.

Disagi in loco

Giunti a destinazione, gli inconvenienti più frequenti riguardano le condizioni igieniche della struttura ricettiva o la classificazione alberghiera non corrispondente; cantieri aperti all'interno del villaggio; la spiaggia illustrata nel catalogo che risulta non disponibile perché privata; intossicazioni alimentari. In tutti questi casi occorre ricordare che, oltre a quanto espressamente sottoscritto nel contratto, anche **tutte le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti per l'organizzatore**, che, anche sotto questo profilo, deve rispondere di ogni inadempimento e di ogni danno che ne consegue.

Il nuovo Codice del turismo (art. 43) stabilisce che si considerano inesatto adempimento le **differmità dagli standard qualitativi** del servizio promessi o pubblicizzati.



Il danno da “vacanza rovinata”

Il pacchetto turistico ha in sé un valore aggiunto rispetto alla semplice somma dei servizi che lo compongono. Il tour operator vende non soltanto trasporto + albergo + servizi accessori: vende una vacanza, cioè l’aspettativa di un periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche. Lo ha ben presente quando fa passare questo concetto nei propri messaggi pubblicitari, ma spesso se ne dimentica quando il consumatore insoddisfatto gli richiede un risarcimento, comprensivo non solo dei danni materiali e dei servizi non goduti, ma anche del danno “psicologico” o “morale” (“da vacanza rovinata”). Infatti, **se la qualità della vacanza viene pregiudicata dalla mancanza o inadeguatezza di alcuni servizi**, il turista avrà diritto non solo al rimborso dei servizi mancanti, ma anche al risarcimento del danno derivante dalla frustrazione di quell’aspettativa che era parte integrante del pacchetto (e che costituiva quel valore aggiunto che il tour operator aveva pubblicizzato).

La **Corte di Giustizia delle Comunità Europee** (con sentenza 12/3/2002 c-168/00) ha stabilito che tra i **danni risarcibili** a favore del turista, nel caso di pacchetti turistici, vi siano anche i **danni non patrimoniali da vacanza rovinata**. La giurisprudenza italiana, sino ad allora contraddittoria, si è subito adeguata a quel principio con numerose sentenze.

Acquisita la classificazione di tale danno come danno non patrimoniale di origine contrattuale, e ritenuta ormai pacifica la sua risarcibilità, resta aperto, in giurisprudenza e in dottrina, un dibattito sulla sua classificazione come danno “morale”, o “biologico”, ovvero “esistenziale”.

Il nuovo **Codice del turismo recepisce** per la prima volta in un testo normativo il concetto e la disciplina del **“danno non patrimoniale da vacanza rovinata” (art. 47)**.

Vincola, però la risarcibilità a due parametri contraddittori rispetto al concetto stesso di “danno non patrimoniale”:

- la durata del periodo di vacanza inutilmente trascorso;
- l’irripetibilità dell’occasione perduta.

Il consumatore, in ogni caso, dovrà **provare la sussistenza**, nel caso concreto, del danno non patrimoniale “da vacanza rovinata”. Tale prova non può infatti essere considerata implicita nella semplice dimostrazione di un disservizio o di un inadempimento. L’ulteriore danno subito in termini di danno non patrimoniale o “da vacanza rovinata”, dovrà essere oggetto di una **ulteriore dimostrazione, ad esempio a mezzo di certificati medici o perizie medico-legali** che attestino l’effettiva esistenza di un danno, anche temporaneo, alla sfera psichica-emozionale, quale conseguenza dei disagi patiti durante il viaggio.

Tale avvertenza vale, soprattutto, dopo la pronuncia della Corte di Cassazione, che con quattro sentenze consecutive pronunciate a Sezioni Unite, ha ridisegnato la categoria dei danni non patrimoniali, di cui il danno da vacanza rovinata fa parte. (Cass. s.u., 11/11/2008 nn. 26972-3-4-5).

Assicurazioni

Il tour operator è tenuto a dotarsi di una copertura assicurativa per la responsabilità civile verso il consumatore per i **danni alla persona o alle cose e per i danni non patrimoniali da vacanza rovinata**.

Spesso viene proposta al consumatore anche la stipula di una propria polizza assicurativa.

Le assicurazioni che più spesso vengono proposte, riguardano:

- annullamento viaggio;
- spese mediche ed infortuni;
- assicurazione bagaglio.

Poiché l'importo richiesto è in genere modesto, il consumatore può trovare comodo assicurarsi per prevenire eventuali future controversie con il tour operator, soprattutto con riguardo all'eventualità di rinuncia al viaggio e alle spese mediche all'estero.

La **polizza annullamento**, di solito, copre:

- malattia, infortunio, decesso (dell'assicurato o del compagno di viaggio, del coniuge/convivente, di figli, genitori, fratelli, suoceri, generi, nuore, del Socio/Contitolare della Ditta dell'Assicurato);
- patologie della gravidanza;
- danni materiali a seguito di incendio o calamità naturali che colpiscano i beni dell'Assicurato ed impongano la sua presenza in loco;
- impossibilità a raggiungere, a seguito di calamità naturali, il luogo di partenza del viaggio organizzato;
- citazione in tribunale quale testimone o convocazione del Giudice Popolare pervenute successivamente alla data di decorrenza della garanzia.

La polizza a copertura delle **spese mediche** è particolarmente utile per i viaggi all'estero.

In alcuni Stati, infatti, l'assistenza medica è particolarmente cara e a volte viene richiesto il possesso di una carta di credito senza limiti di plafond a garanzia del pagamento.

Normalmente, la copertura assicurativa riguarda i costi sostenuti durante il viaggio, quali: parcella mediche, ricoveri ospedalieri, interventi chirurgici, medicinali (se prescritti da un medico), cure dentali a seguito di infortuni. Inoltre, alcune assicurazioni prevedono la prestazione di assistenza attraverso: consulenza medica telefonica, invio di un medico in casi di urgenza, segnalazioni di specialisti all'estero, trasporto sanitario, rientro dei familiari o del compagno di viaggio, rientro del convalescente, anticipo spese di prima necessità, invio medicinali, etc.

L'**assicurazione bagagli** copre in genere i danni materiali e diretti derivanti da furto e scippo, rapina, incendio e mancata riconsegna da parte del vettore aereo. In alcuni casi sono assicurate anche le spese documentate che sia stato necessario sostenere per gli acquisti di prima necessità in conseguenza di un ritardo nella riconsegna del bagaglio per oltre 12 ore da parte del vettore aereo.

In realtà, la maggior parte dei rischi (come lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio in aeroporto o la sua sottrazione in albergo) sono comunque sotto la responsabilità del Tour Operator. Ne consegue la minore esigenza di copertura assicurativa da parte del viaggiatore.





In ogni caso, occorre sempre tenere presente che le **clausole contrattuali inevitabilmente variano tra una compagnia e l'altra**. Occorre quindi sempre leggere attentamente le condizioni della polizza che viene proposta. Ricordando, comunque, che **tali forme di assicurazione sono assolutamente facoltative**, e non obbligatorie come a volte si tenta di farci credere.

Formula “Roulette”

E' una particolare modalità di offerta di pacchetti turistici da parte dei Tour Operator: a fronte di un significativo abbattimento del prezzo, il turista accetta un margine più o meno ampio di incertezza relativo alla dislocazione dell'alloggio.

Nella prassi commerciale, tale formula si presenta in tre diverse forme:

- nell'ipotesi classica, e più diffusa, viene garantita la categoria della struttura ricettiva e la località turistica di soggiorno;
- l'incertezza è limitata ad una rosa ristretta di possibili strutture ricettive preventivamente individuate (ad esempio, fra quelle presenti nel catalogo del tour operator per quella località);
- il margine di incertezza viene viceversa ampliato, riservando al tour operator la facoltà di scelta non solo tra diverse strutture ricettive, ma addirittura tra diverse località turistiche, nell'ambito di un'area geografica determinata (ad esempio diverse località di una stessa isola).

In tutti questi casi, la sistemazione logistica viene individuata non al momento della conclusione del contratto, ma solo pochi giorni prima della partenza, e in alcuni casi, solo all'arrivo a destinazione.

La struttura ricettiva viene individuata all'ultimo momento, sulla base dell'inventario delle varie strutture disponibili e delle disponibilità residue degli albergatori (di qualunque albergatore di quella – o di quelle – località, con l'unico vincolo della categoria garantita dall'organizzatore).

Perciò, il consumatore deve essere consapevole che, a fronte di un vantaggio economico, gli viene richiesto un certo **margine di adattabilità**: non ci sarà nessuna possibilità di concordare preventivamente l'individuazione della struttura, né, tanto meno, condizioni particolari (come la “vista mare”, la distanza dalla spiaggia, o altro). In deroga al principio generale, ciò che compare sul catalogo non è vincolante per il tour operator, che non garantisce nulla di individuato, ma solo un determinato livello di servizi (categoria). Inoltre, qualunque eventuale impegno assunto verbalmente dal tour operator o dall'agenzia non ha alcun valore: se, ad esempio, nell'ambito di una formula roulette, si concorda una distanza massima dalla spiaggia, o la limitazione della scelta fra una cerchia ristretta di alberghi, è necessario che ciò formi oggetto di **apposito impegno scritto e/o di una specifica clausola del contratto**. In casi contrario, non si potrà pretendere l'adempimento, né far valere una responsabilità per inadempimento, rispetto a promesse formulate solo verbalmente.

Acquisti “on line”

L'acquisto tramite internet di un servizio turistico, e in particolare di un viaggio “tutto compreso”, è un fenomeno in forte espansione: una recente indagine commissionata da Seat Pagine Gialle e da Federalberghi evidenzia che il 10% dei viaggi tutto compreso sono prenotati on line (mentre solo nel 2003 l'ASTOI – associazione che raggruppa i maggiori tour operator italiani – lo aveva quantificato nel 1/1,5% del fatturato complessivo dei propri associati)

Si tratta quindi di un fenomeno in crescita esponenziale, accompagnato da una **molteplicità di tutele normative**, ma anche da **qualche rischio aggiuntivo** rispetto all'acquisto “tradizionale” tramite agenzia.

Innanzitutto, la disciplina della vendita di pacchetti turistici, esaminata in questo capitolo, si applica, in modo identico a chi acquista “on line”. Rimangono quindi invariati: il diritto all'informazione, le regole relative alla revisione del prezzo, alla modifica delle condizioni contrattuali, alle responsabilità dell'organizzatore e del venditore del pacchetto per inadempimenti o danni.

In particolare, per quanto riguarda il **diritto all'informazione**, si ritiene che l'obbligo di rilasciare al consumatore una copia del contratto stipulato sia adempiuto con la possibilità di **scaricare e stampare le condizioni generali di contratto nella forma integrale** (cosa che è sempre consigliabile fare, prima di concludere il contratto, in modo da verificarne con calma tutte le condizioni). Se il sito che stiamo visitando non offre questa possibilità, probabilmente ha qualcosa da nascondere, e quindi è meglio lasciare perdere. In secondo luogo, prima di concludere la transazione e prima di effettuare pagamenti “on line”, è bene verificare preliminarmente chi sia il soggetto da cui stiamo per acquistare il servizio. Può infatti essere semplicemente un Tour Operator o un'agenzia che operano anche sul web, ma potrebbe anche trattarsi di agenzie improvvisate, che operano solo tramite internet, magari senza alcuna autorizzazione amministrativa e senza alcuna garanzia verso i clienti, o, peggio ancora, puri e semplici truffatori. Il primo rischio, infatti, è che il nostro interlocutore scompaia nel nulla dopo avere incassato il primo acconto (o magari l'intero prezzo richiesto in anticipo). Ma, anche se non incappiamo in una vera e propria truffa, teniamo presente che, in caso di problemi successivi, sarà molto più complicato, se non del tutto impossibile, fare valere i nostri diritti se la controparte è solo virtuale o se ha sede all'altro capo del mondo.

Particolarmente utile sarà verificare che l'operatore abbia una sede fisica in Italia, cosa che semplificherà la tutela dei propri diritti in caso di controversia, o almeno nel territorio della UE, dove sono previste modalità di gestione stragiudiziale delle controversie transfrontaliere. A tale proposito si consiglia di prestare attenzione al fatto che spesso operatori turistici con sede in altri continenti vendono via internet in Italia, evidenziando sul sito un recapito postale italiano, che può trarre in inganno circa la loro sede effettiva. E' quindi utile controllare che la pagina web ci indichi chiaramente una **sede fisica** del venditore, gli estremi della sua **autorizzazione amministrativa**, l'eventuale affiliazione ad una associazione di categoria. In questo modo, sarà anche possibile verificarne l'iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio, e all'albo regionale delle agenzie di viaggio. L'assenza di queste indicazioni deve essere considerata come un preoccupante sintomo di scarsa serietà e di dubbia affidabilità dell'interlocutore.





Sarà utile, inoltre, verificare l'affidabilità del sito in quanto tale, esaminando quali soluzioni tecniche vi siano adottate sotto il profilo della **sicurezza dei pagamenti e di tutela della privacy**.

Oltre agli articoli da 32 a 51 del Codice del turismo, a chi acquista pacchetti turistici “on line”, saranno applicabili anche le norme su **contratti conclusi a distanza** (Articoli da 50 a 61 Codice del consumo). Inoltre, vi è la possibilità di esercitare un “**diritto di recesso**”, cioè la possibilità di liberarsi dal contratto sulla base di un semplice ripensamento, a prescindere dal motivo. Il nuovo art. 64 del Codice del consumo ha parificato i termini per l'esercizio del diritto di recesso nei due casi di vendita a distanza e di vendita fuori dai locali commerciali, in precedenza diversamente disciplinati da due differenti decreti. Il termine è di **10 giorni lavorativi dal momento della conclusione del contratto** e il diritto di recesso va esercitato con lettera raccomandata a.r. sottoscritta dalla stessa persona che ha concluso il contratto e inviata all'indirizzo del venditore (o del diverso soggetto eventualmente indicato nella nota d'ordine).

Il termine diventa di **90 giorni** (sempre decorrenti dalla conclusione del contratto) nel caso in cui il venditore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione relativi al diritto di recesso e nel caso in cui l'informazione sia stata incompleta o errata.

In conclusione

In caso di disagi subiti in vacanza, è necessario **formulare la contestazione direttamente sul posto** (meglio se per iscritto), rivolgendosi, se possibile, al rappresentante locale del tour operator affinché vi ponga rimedio. Se il problema non viene risolto, è possibile in ogni caso fare valere i propri diritti dopo il rientro, inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al tour operator entro 10 giorni lavorativi. In questa prospettiva, sarà utile procurarsi **elementi di prova** sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti reperibili dopo il rientro, documenti).

Trasporto aereo

Prenotazione e tariffe

I voli sono classificabili in **voli di linea**, previsti dagli orari delle compagnie aeree, e **voli “charter”**, ossia voli a carattere occasionale noleggiati da organizzazioni turistiche.

Viaggiare sui charter non comporta particolari problemi di sicurezza, ma espone a maggiori rischi in ordine al rispetto degli orari e può creare problemi in caso di rinuncia, rimborsi, etc. Inoltre è assai problematico ottenere la riprotezione su voli coincidenti che in generale viene garantita su voli di linea della stessa compagnia. Mentre i charter sono ordinariamente a classe unica, i voli di linea (non nelle brevi distanze) offrono almeno due classi: Prima (First) e Turistica (Y), e a volte una terza, intermedia, denominata “Business” o con altri appellativi scelti dalla compagnia. La classificazione è legata ai posti e al trattamento a bordo.

Le classi di prenotazione sono invece legate ai livelli tariffari e possono essere molto più numerose in rapporto alle scelte commerciali operate dalle singole compagnie, a loro volta sollecitate dalla concorrenza. Tariffe particolarmente convenienti sono spesso vincolate a regolamenti particolari che è bene conoscere al momento della prenotazione. Ad esempio, i posti a tariffa agevolata sono quasi sempre in numero limitato; possono essere usufruibili solo se si vola con la medesima compagnia sia all'andata che al ritorno; a volte non è consentito cambiare il volo o la data di ritorno a viaggio iniziato. Talvolta è prevista l'emissione del biglietto (e, quindi, il contestuale pagamento) entro 24/48 ore dalla prenotazione. Possono essere previsti limiti o esclusioni al rimborso in caso di rinuncia al viaggio.

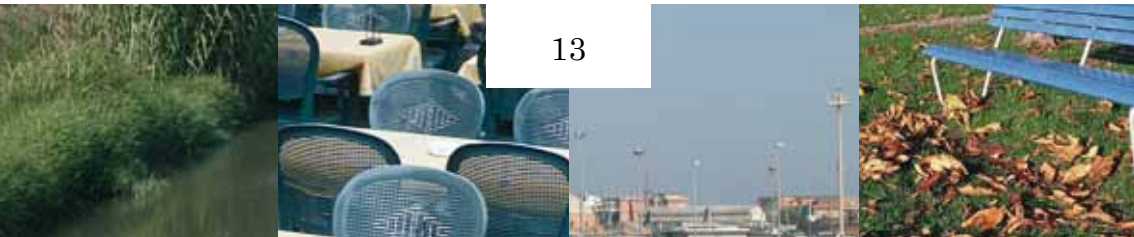
Le prestazioni accessorie offerte in volo (giornali, bevande, pasti, etc.) sono incluse nel prezzo del biglietto, salvo vini e superalcolici, che sono di norma gratuiti solo sui voli intercontinentali. Attenzione, però, ai **voli “low cost”**: i prezzi bassi sono dovuti anche alla riduzione dei servizi a bordo, e quelli che ci sono, in genere sono sempre a pagamento.


Il Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004

(in GU dell'UE del 17/2/2004, in vigore dal 17/2/2005)

Si tratta di un Regolamento comunitario (come tale direttamente applicabile nell'ordinamento interno degli stati membri senza bisogno di alcun atto di recepimento), che, in materia di trasporto aereo, disciplina i casi di **negato imbarco, cancellazione del volo, ritardo nella partenza**.

Fermi restando, nel caso di viaggi “tutto compreso”, i diritti dei passeggeri stabiliti dalla Direttiva 90/314/CEE (recepita in Italia con D.Lgs. 111/95, precedentemente sostituito





dagli articoli da 82 a 100 del Codice del consumo, ora dagli articoli da 32 a 51 del Codice del turismo), tale regolamento si applica ai passeggeri di voli effettuati da **vettori comunitari** a condizione che **almeno uno degli aeroporti** di partenza e di arrivo sia situato nel **territorio di uno Stato membro**.

Ove il vettore aereo non rispetti quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 261/2004, questi sarà passibile di sanzioni amministrative che, nel caso dell'Italia, sono state determinate con il D.L. del 27 gennaio 2006, n. 69 recante “Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004”.

Viceversa, in caso di voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie saranno applicate le tutele garantite dalla legislazione locale e dalle convenzioni internazionali che regolano il contratto di trasporto.

Per potersi avvalere dei diritti stabiliti dal Regolamento, il passeggero deve:

- disporre di una prenotazione confermata o esservi stato trasferito da altro volo per il quale aveva una prenotazione confermata;
- presentarsi all'accettazione (check-in) all'ora e secondo le modalità indicategli per iscritto o in mancanza, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza ufficiale. Ciò non è, tuttavia, necessario nel caso di cancellazione del volo.

Infine, il Regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico.

Tuttavia esso si applica ai passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici.

Overbooking e negato imbarco

L'“**overbooking**” è un fenomeno legato ad una prassi internazionale diffusa tra le compagnie aeree: poiché, statisticamente, risulta che per ogni tipo di volo si verifica una certa percentuale di rinunce da parte della clientela, le compagnie aeree pongono in vendita un numero di prenotazioni e di biglietti superiore a quello dei posti realmente disponibili, nella misura corrispondente alla percentuale delle rinunce statisticamente rilevate. Ciò consente alle compagnie di ripartire il costo del volo tra il maggior numero possibile di viaggiatori, evitando di fare lievitare il prezzo del singolo biglietto in previsione di probabili defezioni. Il sistema, però, proprio perché si basa su dati statistici, non sempre funziona alla perfezione. A volte, infatti, succede che le rinunce siano minori del previsto, e che, pertanto, ad uno o più passeggeri muniti di prenotazione e biglietto, venga **negato l'imbarco a causa di un eccesso di prenotazioni**. Tale prassi, per quanto deprecabile, viene giustificata con la necessità di contenimento del costo del singolo biglietto, ed è espressamente legittimata e disciplinata dall'art. 4 del **Regolamento UE 2004/261/CE**.

In virtù di tale normativa, in caso di overbooking, la compagnia aerea deve **evitare, per quanto possibile, la scelta arbitraria** dei passeggeri da escludere: a tal fine deve fare **appello a eventuali volontari disposti a rinunciare spontaneamente alla prenotazione in cambio di “benefici”** offerti dalla compagnia medesima.

Chi accetta di rinunciare volontariamente alla prenotazione, **oltre ai suddetti “benefici”**, che rappresentano il “prezzo della rinuncia”, ha comunque diritto di scegliere **una fra le seguenti opzioni** (art. 8):

- **rimborso** entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale non appena possibile**;
- imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale in data successiva** di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se, ciononostante, il problema non si risolve, **la compagnia aerea può negare l'imbarco anche a passeggeri non consenzienti**.

In tal caso, al passeggero deve essere versato immediatamente un **indennizzo** (“compensazione pecuniaria”) a norma dell'art. 7:

- | | |
|--|----------|
| a) tratte fino a 1500 Km | => € 250 |
| b) tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km | => € 400 |
| altre tratte tra 1500 e 3500 Km | => € 400 |
| c) tratte che non rientrano nei casi (a) e (b) | => € 600 |

I suddetti indennizzi sono ridotti del 50% se viene offerto l'imbarco su volo alternativo con ritardo massimo, rispettivamente, di 2, 3 o 4 ore.

Oltre all'indennizzo immediato, il passeggero non consenziente a cui viene negato l'imbarco ha diritto di scegliere fra le opzioni indicate dall'art. 8 (come nel caso di rinuncia volontaria):

- **rimborso entro 7 giorni** del prezzo pieno del biglietto + **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale non appena possibile**;
- imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale in data successiva** di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Inoltre, ha diritto, a titolo gratuito, all'assistenza prevista dall'art. 9:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- sistemazione in albergo qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero;
- trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.





Cancellazione del volo

Nel caso in cui il volo venga cancellato, il passeggero può scegliere una tra le seguenti opzioni (art. 8):

- **rimborso entro 7 giorni** del prezzo pieno del biglietto + **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale non appena possibile**;
- imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale in data successiva** di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Inoltre, ha in ogni caso diritto, a titolo gratuito, a:

- **pasti e bevande** in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- **due chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Se poi il nuovo volo è previsto almeno un giorno dopo, il vettore deve anche fornire al passeggero, a titolo gratuito:

- **sistemazione in albergo**;
- **trasporto** tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Infine, il vettore deve corrispondere al passeggero una **compensazione pecuniaria** (cioè un indennizzo) ai sensi dell'art. 7 del Regolamento:

- | | |
|--|----------|
| a) tratte fino a 1500 Km | => € 250 |
| b) tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km | => € 400 |
| altre tratte tra 1500 e 3500 Km | => € 400 |
| c) tratte che non rientrano nei casi (a) e (b) | => € 600 |

Tuttavia, la compensazione pecuniaria **non è dovuta** nei casi qui di seguito elencati.

- Se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali e inevitabili anche con l'adozione di tutte le misure del caso.
- Se il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo:
 - almeno 2 settimane prima;
 - almeno 7 giorni prima, con offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di 2 ore prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a 4 ore;
 - meno di 7 giorni prima, con offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di 1 ora prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a 2 ore.

E' sempre a carico del vettore l'onere della prova sulle cause di cancellazione, sulla loro inevitabilità e sulle informazioni date al passeggero.

Ritardo nella partenza

In caso di ritardo rispetto all'orario di partenza previsto, il vettore aereo operativo è tenuto a garantire ai passeggeri, a titolo gratuito:

- **pasti e bevande** in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- **due chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

A tal fine, il ritardo che fa scattare il **diritto di assistenza**, è quello pari o superiore a:

- a) **due ore** (per tratte fino 1.500 km);
- b) **tre ore** (per tratte intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 km);
- c) **quattro ore** (per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b)).

Se il ritardo è di almeno cinque ore, ciascun passeggero ha diritto di scelta fra una delle seguenti opzioni:

- rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se l'orario di partenza è rinviato di almeno **un giorno**, il vettore deve fornire al passeggero, a titolo gratuito:

- **sistemazione in albergo**;
- **trasporto** tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Se il volo in ritardo fa parte di un viaggio organizzato (c.d. "pacchetti tutto compreso"), restano fermi i diritti del passeggero nei confronti della compagnia aerea, ma in caso di inadempimenti e reclami, l'interlocutore a cui rivolgersi per ogni contestazione, richiesta di rimborsi o risarcimento danni, rimane il Tour Operator, che è sempre responsabile verso il viaggiatore, degli inadempimenti dei propri fornitori di servizi, compresi i vettori aerei (v. Pacchetti turistici: articoli da 32 a 51 del Codice del turismo).

L'art. 6 del Regolamento (CE) n. 261/2004 non riconosce il diritto ad una compensazione pecuniaria a favore dei passeggeri che hanno subito un ritardo del volo. Al riguardo, tuttavia, è intervenuta la Corte di Giustizia Europea che con la sentenza del 19 novembre 2009 ha interpretato in via estensiva la normativa ed ha riconosciuto che i **passeggeri di voli ritardati possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7 del regolamento n. 261/2004** quando, a causa di tali voli, subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale **tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto** dal vettore aereo. Tale interpretazione ha infatti riconosciuto che i danni subiti dai passeggeri del traffico aereo in caso di ritardo prolungato possono essere assimilati a quelli dei passeggeri che hanno subito la cancellazione di un volo, e pertanto deve essere applicata una analoga tutela dei diritti. (=> v. cancellazione del volo).



Bagaglio: ritardo, perdita, distruzione e danneggiamento

Il bagaglio può essere trasportato senza pagamento di supplemento **fino a 20 kg per persona** (30 kg per la prima classe), ma deve essere registrato (“check-in”) e consegnato prima dell’imbarco.

Nel caso di voli “**low cost**” è meglio informarsi prima: di solito è consentito un peso inferiore (10 o 15 kg) e l’eccedenza comporta un supplemento elevato.

Il “bagaglio a mano” di piccole dimensioni (borse 24 ore, etc.) può essere portato con sé in cabina. L’esigenza del check-in e dei controlli di sicurezza prevede un tempo limite di presentazione in aeroporto oltre il quale si rischia di perdere il volo. Tale limite varia da aeroporto a aeroporto, ma in genere non scende sotto i 40 minuti per i voli interni e può salire ai 120 minuti per i voli intercontinentali.

La necessità di consegnare il bagaglio controllarne l’etichetta di destinazione all’atto del check-in! comporta talora incresciosi disagi nella riconsegna a destinazione. E’ consigliabile non lasciare nelle valigie denaro, documenti, oggetti di valore.

In caso di **ritardo nella consegna**, la compagnia aerea **deve rimborsare le spese documentate relative ai beni di prima necessità**, entro il limite di 1.131¹ DSP (Diritti Speciali di Prelievo), pari a circa € 1.200.

E’ bene contattare preventivamente in aeroporto lo sportello della compagnia. Spesso, infatti, questa indicherà negozi convenzionati o il tipo di beni che è disponibile a rimborsare immediatamente. Si semplificherà così questa fase delicata, prevenendo inutili contenziosi.

Se poi il bagaglio non viene riconsegnato entro 21 giorni, si intenderà definitivamente perduto.

Nel caso di compagnie aeree comunitarie (o che comunque aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999), **per il bagaglio registrato il passeggero ha diritto a un risarcimento fino a 1.131 DSP (circa € 1.200).**

Se il bagaglio registrato contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una “**dichiarazione di maggior valore**” al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento. Così facendo, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato. La responsabilità della compagnia aerea è presunta fino a che essa non dimostri il difetto del bagaglio o la responsabilità del passeggero. Nel caso di **bagaglio a mano, si ha diritto allo stesso risarcimento** (fino a 1.131 DSP = circa € 1.200), ma occorre **dimostrare la responsabilità della compagnia aerea**. Con la sentenza del 6 maggio 2010, la Corte di Giustizia Europea ha precisato che, in assenza della dichiarazione di maggior valore, il limite di responsabilità del vettore aereo, previsto dalla normativa per il danno derivante dalla **perdita del bagaglio** (ossia 1.131 DSP), comprende tanto il **danno morale** quanto il **danno materiale**. Nel caso di compagnie aeree non comunitarie che non aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999, occorre ulteriormente distinguere tra voli nazionali e voli internazionali, e, inoltre, tra bagaglio registrato al check-in e bagaglio a mano. Nei **voli nazionali**, lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento fino a € 6,20 per Kg, fino a un massimo di € 222,08. Per il **bagaglio a mano** è previsto un risarcimento fino a €1007,09 a persona. Nei **voli internazionali** lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento di 17 DPS (= € 20,00 circa) per Kg, mentre se è smarrito il **bagaglio a mano**, il

¹ I limiti risarcitori del vettore aereo, previsti dalla Convenzione di Montreal, recentemente sono stati rivisti dall’Organizzazione internazionale dell’aviazione civile (ICAO). Di conseguenza, il legislatore comunitario ha modificato il Regolamento UE n. 785/2004, relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili, con l’adozione del Regolamento UE n. 285/2010 del 6 aprile 2010, che aggiorna i requisiti assicurativi minimi relativi alla responsabilità per il trasporto di persone, bagagli e merci.

risarcimento arriva a 332 DPS (circa € 388,00) a persona. Nel caso di bagaglio a mano, sia sui voli nazionali che sui voli internazionali, il passeggero può ottenere il risarcimento solo dimostrando la **responsabilità della compagnia aerea**. Se il **bagaglio registrato** contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una **“dichiarazione di maggior valore”** al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento. In caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato.

Lo smarrimento o il danno vanno denunciati immediatamente all’Ufficio assistenza bagagli dell’aeroporto. La constatazione dell’evento deve essere effettuata, prima di lasciare l’area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell’aeroporto di arrivo. Inoltre occorre presentare un reclamo alla compagnia aerea. A tal fine sono disponibili appositi **moduli “P.I.R.”** (Property Irregularity Reports) presso gli sportelli della compagnia aerea, dell’assistenza bagagli e del gestore aeroportuale. La denuncia all’Ufficio Lost and Found avvia la ricerca del bagaglio smarrito.

Il reclamo alla compagnia aerea (con richiesta di rimborso) può anche essere inviato a mezzo raccomandata a.r. entro 7 giorni dalla consegna (in caso di danni) o entro 21 giorni dalla consegna (in caso di ritardo), allegando copia del modulo P.I.R. e dei talloncini adesivi ricevuti al check in. E’ però sempre **consigliabile presentare il reclamo immediatamente, soprattutto in caso di reclamo per danneggiamento**: in caso contrario, infatti, sarà necessario dimostrare che il danno si è effettivamente verificato durante il trasporto aereo. Una volta presentato il reclamo nei termini indicati, il diritto al risarcimento si prescrive in due anni dalla data di arrivo a destinazione.

Danni ai passeggeri

In **caso di morte o lesioni personali**, se la compagnia aerea appartiene ad un paese UE, o, pur non essendo comunitaria, aderisce alla Convenzione di Montreal del 1999, è responsabile per il **risarcimento senza limiti massimi**. Se la richiesta di risarcimento è inferiore a 113.100 DSP (circa 123.000 euro) la compagnia non può contestare la richiesta; se è superiore, può contestarla solo dimostrando che il danno non gli è imputabile. Entro 15 gg. deve versare un acconto non inferiore a 16.000 DSP (circa 17.418 euro).

Se invece si tratta di una compagnia non comunitaria che opera da/per l’UE, essa può non applicare il regolamento europeo e la Convenzione di Montreal, ma deve informarne preventivamente il passeggero, comunicandogli il regime seguito. In tal caso la responsabilità della compagnia è limitata a un risarcimento massimo di 113.100 DSP (circa 123.000 euro) a passeggero.

Se il danno al passeggero si verifica nel trasporto dalla sala d’imbarco all’aereo, non è responsabile la compagnia aerea, ma il gestore dei servizi a terra.

Conciliazione paritetica: Alitalia e associazioni dei consumatori

È possibile risolvere in via extragiudiziale le controversie sorte tra Alitalia (e società collegate) e i consumatori grazie al **Regolamento di conciliazione** firmato il 19 luglio 2010 dalla Compagnia aerea e dalle Associazioni di Consumatori.



La **procedura di conciliazione** può essere esperita per i reclami relativi a viaggi effettuati a partire dal 1° luglio 2010 e che abbiano ad oggetto uno scostamento tra quanto effettivamente fruito dal cliente e gli obblighi e/o gli impegni assunti dalla compagnia aerea Alitalia (e dalle società del Gruppo) in documenti ufficiali ovvero derivanti dalla normativa vigente in materia di trasporto aereo (ad es. Regolamento CE n. 261/2004, Convenzione di Montreal, Condizioni generali di trasporto, provvedimenti Antitrust, informazioni disponibili sul sito).

La procedura di conciliazione è **gratuita**.

Il cliente può accedere alla procedura:

- nell'ipotesi in cui abbia ricevuto da Alitalia una **risposta** al reclamo ritenuta **insoddisfacente**;
- nell'ipotesi in cui non abbia ricevuto **alcuna risposta scritta** entro il termine di **60 giorni** dalla data di spedizione del reclamo in questione.

La domanda di conciliazione deve essere inviata:

- entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento della risposta al reclamo;
- entro 120 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta.

La procedura conciliativa può essere attivata, direttamente dal cliente ovvero dall'Associazione da lui designata, mediante la compilazione di un apposito modulo reperibile sui siti delle Associazioni e di Alitalia.

Nuove regole di sicurezza negli aeroporti dell'Unione europea

Al fine di proteggere i passeggeri dalla nuova minaccia terroristica costituita dagli **esplosivi in forma liquida**, l'Unione europea, con regolamento CE 1546/2006 del 4 ottobre 2006 in vigore dal 6 novembre 2006, ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Le nuove regole si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'UE (e anche di Norvegia, Islanda e Svizzera) indipendentemente dalla destinazione.

Le nuove regole non pongono alcun limite alle sostanze liquide che si possono acquistare presso i negozi situati nei **"Duty Free"** o a bordo degli aeromobili. **Inoltre, non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva (quello consegnato al check-in).**

Nel bagaglio a mano, invece, i **liquidi sono consentiti solo in piccola quantità**.

Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la **capacità massima di 100 millilitri** (1/10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un **sacchetto di plastica trasparente e richiudibile**, di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 x 20). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso). Per **ogni passeggero** (neonati compresi) sarà permesso il trasporto di **un solo sacchetto di plastica** delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come **gli alimenti per bambini**, per i quali tuttavia, potrà essere richiesto di esibire la prescrizione medica.

Al controllo di sicurezza è obbligatorio presentare separatamente:

- tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano;
- giacca e/o soprabito;
- computer portatile e ogni dispositivo elettrico o elettronico.

Per “liquid?” si intendono non solo acqua e altre bevande, ma anche sciroppi, creme, lozioni, profumi, deodoranti, spray, gel, schiume da barba, dentifrici, etc.

Per evitare inutili perdite di tempo, è quindi consigliabile inserire nel bagaglio registrato, anziché in quello a mano, tutto ciò che non è indispensabile durante il viaggio. (vedi anche: www.enac-italia.it)

Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Il Regolamento comunitario, direttamente applicabile all’interno degli Stati membri, ha lo scopo di prevenire ogni forma di discriminazione verso persone con disabilità o a mobilità ridotta, e di garantire uguali diritti di libera circolazione.

Il diritto all’imbarco, infatti, non può essere rifiutato, se non in due casi:

- per rispettare obblighi in materia di sicurezza derivanti da norme internazionali, comunitarie o nazionali o dall’autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore;
- per impossibilità fisica dovuta alle dimensioni dell’aeromobile o dei suoi portelloni.

In caso di diniego di imbarco per tali motivi, la persona disabile ha diritto:

- al **rimborso** o a un **volo alternativo** a sua scelta;
- a ricevere, a richiesta, le **motivazioni scritte entro 5 gg. lavorativi**.

N.B.: il vettore può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altra persona in grado di fornirle l’assistenza necessaria.

In aeroporto devono essere presenti e chiaramente segnalati, **punti di arrivo e di partenza** presso cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possano agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza.

Il vettore (o il suo agente o intermediario) trasmette l’informazione relativa alla prenotazione e alla richiesta di assistenza:

- al gestore dell’aeroporto di partenza;
- al gestore dell’aeroporto di arrivo;
- al vettore aereo effettivo, quando non coincida con quello prenotato.

Per ottenere tempestiva assistenza, sotto la responsabilità del gestore aeroportuale, **gli interessati hanno l’onere di notificare la richiesta di assistenza** al vettore aereo, al suo agente o all’operatore turistico, **almeno 48 ore prima dell’ora di partenza pubblicata**, e di presentarsi alla registrazione all’ora precedentemente stabilita per iscritto, o, in mancanza, almeno 1 ora prima dell’orario di partenza pubblicato.

L’assistenza deve essere garantita dal gestore aeroportuale e dal vettore aereo **senza oneri aggiuntivi**.



Trasporto marittimo

Il trasporto per mare è regolato dal codice della navigazione nonché, per le crociere che rientrano nel concetto di pacchetto tutto compreso, dal Codice del turismo (artt. da 32 a 51). Per tale ipotesi, si rimanda al capitolo dedicato ai “pacchetti turistici”.

Il contratto di trasporto marittimo

L'oggetto del contratto è la prestazione di trasporto come disciplinata dagli artt. 396 e segg. Codice della navigazione.

Il contratto (o biglietto) deve contenere una serie di requisiti quali la data, il luogo e l'orario di partenza, il nome, cognome e le generalità del passeggero o dei passeggeri, il tipo di servizio richiesto (passaggio ponte, posto auto, cabina, poltrona, etc.), il costo del biglietto e delle tasse portuali, il nome e i dati della compagnia di navigazione, etc.

Se l'acquisto del biglietto avviene presso un'agenzia di viaggi l'operatore che effettua la vendita deve fornire, contestualmente all'emissione del biglietto, anche copia delle condizioni generali di contratto contenenti le informazioni relative alle modalità con le quali eseguire il check-in nonché l'orario minimo e massimo entro il quale è possibile effettuarlo. Le Condizioni generali di contratto devono altresì indicare le modalità per il differente imbarco dei passeggeri a piedi e di quelli con auto al seguito.

Un'altra informazione essenziale è quella relativa all'eventuale smarrimento/furto del biglietto: in questo caso va sempre presentata denuncia alla competente Autorità di Polizia e fatta richiesta di rimborso al vettore. Alcune compagnie navali in tali occasioni obbligano l'utente ad acquistare un nuovo biglietto per poter effettuare la partenza e rimborsano quello smarrito solo in un secondo momento oppure consentono l'emissione di un duplicato solo se quello originario non è già stato utilizzato, previa presentazione di un documento di identità e, soprattutto, previo pagamento di un supplemento aggiuntivo.

Nel caso in cui l'acquisto del biglietto avvenga su Internet, i siti delle compagnie navali devono comunque essere strutturati in modo tale che le informazioni siano facilmente accessibili per l'utente e le condizioni generali di contratto siano espressamente accettate dall'acquirente.

Obblighi del vettore

Il vettore ha l'obbligo di:

- fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggi lunghi per una pluralità di persone;
- rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e arrivo;
- facilitare l'accesso alla nave per le persone portatrici di handicap o temporaneamente inferme nonché per le donne in gravidanza;
- essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei danni.

Obblighi del passeggero

Il biglietto è personale, non è cedibile ed è valido solo per il trasporto in esso specificato. Il passeggero è tenuto a custodire il contratto/biglietto per giustificare il proprio diritto al viaggio e ad esibirlo a qualsiasi ufficiale della nave, o funzionario del vettore che ne facesse richiesta: il passeggero sprovvisto del biglietto, sarà tenuto al pagamento del doppio del prezzo di passaggio. Alla consegna del biglietto il cliente è tenuto a verificare che tutti i dati corrispondano alla sua richiesta e che i dati del veicolo imbarcato corrispondano a quanto indicato sul libretto di circolazione. Il passeggero deve sempre imbarcarsi con il titolo di viaggio valido e con un documento di identità in corso di validità.

Il passeggero che imbarca anche l'auto al seguito deve portare con sé anche la documentazione relativa alla propria auto i cui dati devono sempre essere corrispondenti a quelli indicati al momento della prenotazione. I passeggeri che necessitano di cure e/o assistenza dovranno dichiararlo in fase di prenotazione; dovranno presentarsi all'imbarco almeno con due ore di anticipo evidenziando detta necessità al personale di banchina e/o di bordo al fine di consentire l'imbarco dell'autovettura in prossimità di idonei accessi alla nave e l'eventuale assistenza durante le operazioni di imbarco e sbarco.

Gli **animali domestici** saranno imbarcati solo se muniti di biglietto, dovranno portare la museruola ed essere tenuti al guinzaglio. Non sono ammessi in cabina o in sala poltrone e nelle sale comuni, ma solo sui ponti esterni della nave o, dove disponibili, negli idonei ricoveri fino ad esaurimento di disponibilità.

Rinuncia al viaggio da parte del passeggero

L'art. 400 cod. nav., prevede che se il passeggero si venga a trovare nell'**impossibilità di partire** per motivi gravi, giustificati ed imprevedibili, può chiedere la risoluzione del contratto di viaggio, versando al vettore una penale del 25% del prezzo del biglietto. Nel caso, invece, che per causa non imputabile al passeggero (ad esempio, un malessere che lo costringa allo sbarco), questi sia costretto a **interrompere il viaggio già iniziato**, avrà diritto alla restituzione del prezzo per la parte non goduta.

Ovviamente, i motivi gravi, giustificati ed imprevedibili devono essere adeguatamente





comprovati: non basta la semplice rinuncia al viaggio perché si è scelta un'altra destinazione o si è cambiato programma per la vacanza!

Attenzione: molte compagnie navali non ammettono il rimborso dei biglietti acquistati in offerta ma **solo di quelli a tariffa ordinaria!** Leggete sempre le condizioni generali di contratto prima di acquistare un biglietto navale.

La maggior parte delle compagnie navali applica queste **trattenute in caso di disdetta**:

- 10% fino a 30 giorni prima della partenza;
- 20% da 29 giorni fino a 48 ore prima della partenza;
- 50% da 48 ore fino a 4 ore prima della partenza;
- nessun rimborso se l'annullamento avviene meno di 4 ore prima della partenza.

Questo ovviamente vale, salvo i motivi gravi, giustificati ed imprevedibili di cui sopra.

Tutti i **vettori ammettono la variazione del biglietto** (orario, data) o gratuitamente (purché effettuata entro un termine congruo, generalmente entro 48 ore dalla data di partenza) o previo pagamento di un piccolo sovrapprezzo (generalmente non più di dieci euro); la variazione della tratta invece è considerata come un vero e proprio annullamento del biglietto e verranno pertanto applicate le relative penali previste dalle condizioni generali di contratto.

Danni

Per i **danni subiti dal viaggiatore** (danni materiali, danni da ritardo, etc.) **la legge presume la colpa del vettore**. Non sarà il viaggiatore a dover provare la responsabilità della compagnia di navigazione, ma sarà quest'ultima ad essere gravata dell'onere di provare l'assenza di una propria responsabilità.

Per i **danni alle cose**, le compagnie di navigazione tendono a fare valere il **limite di risarcibilità previsto dal codice della navigazione per il trasporto di merci**. Tale limite è ancora attestato alle vecchie 200 mila lire (€ 103,29). Quando si verifica un danno all'auto al seguito (ad esempio su un traghetto) il danno è quasi sempre superiore, ma il vettore, spesso, pretende di avvalersi di questo limite. In realtà, la giurisprudenza più recente è più favorevole al consumatore, ed equipara l'auto al seguito al bagaglio portato dal passeggero, sottraendola, quindi, al limite di risarcimento di € 103,29 che il cod. nav. prevede per il trasporto merci. Alcune compagnie di navigazione hanno recepito questo orientamento e consentono di effettuare, al momento dell'imbarco, la registrazione della vettura con una "dichiarazione di maggior valore" analoga a quella prevista per il trasporto aereo. In questo caso si può scegliere di versare un modesto supplemento, che consente, in caso di danni all'auto, di ottenere il risarcimento integrale.

In caso di ritardo, il vettore deve risarcire qualsiasi danno che ne sia conseguenza diretta (ad esempio, il pagamento di penali all'albergo per l'arrivo ritardato) se non prova che il ritardo stesso è dipeso da causa di forza maggiore.

La responsabilità del vettore marittimo di persone, a norma dell'art. 409 cod.nav., sussiste **non soltanto quando il sinistro sia avvenuto a causa del trasporto**, ma anche quando si sia verificato **semplicemente in occasione del trasporto**. Per tale seconda evenienza, spetta al viaggiatore soltanto provare che si è trattato di un vero e proprio infortunio, e cioè di un evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna, avvenuto durante il viaggio, e che non si sarebbe verificato senza l'occasione del medesimo; mentre **incombe al vettore la prova liberatoria** consistente nella dimostrazione di aver osservato le speciali disposizioni di legge per le navi addette al trasporto di persone, nonché di aver adottato ogni ulteriore cautela per l'incolumità del passeggero suggerita da una ragionevole diligenza nonché dal caso concreto, e che l'evento sia ascrivibile esclusivamente a negligenza del passeggero medesimo.

Reclami

Ogni vettore sul proprio sito Internet alla voce "Contatti" elenca le varie modalità per presentare reclamo: generalmente questo può essere effettuato chiamando il servizio clienti oppure (metodo preferibile) inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo del servizio clienti indicato sul sito o, in mancanza di questo, alla sede legale del vettore.





Trasporto ferroviario

In attesa che si compia il processo di liberalizzazione avviato dall'Unione Europea, parlare di trasporto ferroviario oggi in Italia, significa parlare del Gruppo Ferrovie dello Stato, le cui azioni sono di proprietà del 100% del Ministero dell'economia e delle finanze.

Le due società più importanti del Gruppo sono Trenitalia e RFI, che gestiscono rispettivamente il trasporto, cioè i treni, e l'infrastruttura, cioè i binari.

Le carte dei servizi di Trenitalia

I diritti dei passeggeri sono contenuti nella **Carta dei Servizi**. C'è una carta servizi per il trasporto nazionale, cioè per i servizi a media lunga percorrenza, e una per ogni sistema di trasporto regionale. Le carte sono reperibili on line (www.trenitalia.it) e nelle principali stazioni. Nella carta dei servizi sono contenuti gli **standard di qualità** che l'azienda si impegna a rispettare e tutte le **istruzioni per proporre reclamo**, oltre alle **forme di risarcimento** che spettano ai viaggiatori. È importante precisare che **non si tratta soltanto di un impegno programmatici**: i contenuti della Carta dei Servizi sono precisi impegni dell'azienda, cui corrispondono specifici diritti per i viaggiatori.

Ritardo all'arrivo

In caso di ritardo registrato alla stazione di destinazione, sono previste le seguenti indennità.

- | | |
|---|------------------------------|
| • Per ritardo inferiore a 60 minuti: | nessun rimborso |
| • Per ritardo compreso fra 60 e 119 minuti: | 25% del prezzo del biglietto |
| • Per ritardo di almeno 120 minuti: | 50% del prezzo del biglietto |

L'indennità non viene corrisposta:

- se è inferiore a 4 euro;
- se il viaggiatore era informato del ritardo al momento dell'acquisto;
- se il ritardo è dovuto a scioperi, lavori programmati sulla linea, cause di forza maggiore (inondazioni, frane, etc.) o comportamenti di terzi (manifestanti sui binari, incidenti a passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, ordine dell'autorità di polizia, etc.).

Per **treni nazionali** per **chiedere rimborso** bisogna:

- attendere 20 giorni;
- verificare l'ammissibilità del rimborso (Internet, biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, call-center);
- **entro 12 mesi** dal giorno del ritardo, richiedere il rimborso (o, a scelta, un bonus corrispondente) rivolgendosi alle biglietterie, al call-center o con e-mail a rimborsi@trenitalia.it, indicando anche

il codice di prenotazione (PNR) se l'acquisto è stato fatto con carta di credito tramite call-center o sul sito Trenitalia. In tal caso il rimborso avverrà tramite storno sulla carta di credito.

Per i treni regionali è necessario inoltrare **entro 30 giorni**, la richiesta di indennità utilizzando i moduli disponibili presso le biglietterie. La richiesta deve essere inviata **per posta** alla **direzione regionale competente per la località di destinazione** del viaggio.

Ritardo alla partenza e cancellazione

Per i **treni nazionali** Trenitalia rimborsa il biglietto per intero, senza alcuna trattenuta, nel caso in cui il viaggiatore **non lo abbia potuto utilizzare** per una delle seguenti cause:

- treno soppresso;
- partenza del treno impedita per ordine dell'autorità pubblica;
- partenza del treno ritardata di un almeno un'ora;
- previsione di ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti e non si intenda iniziare il viaggio (o non si intenda proseguirlo, chiedendo di tornare al punto di partenza o a località intermedia);
- posto prenotato non disponibile;
- assegnazione di posto cuccetta diverso da quello prenotato o mancanza di lenzuola, federe o coperte;
- ritardo nella consegna del biglietto acquistato sul sito o tramite call center.

Nel caso di **più biglietti rilasciati per la medesima soluzione di viaggio** per arrivare a destinazione, il rimborso viene effettuato per **tutti i biglietti** non utilizzati a seguito dell'impedimento.

Nel caso in cui l'impedimento riguardi il **viaggio di andata**, il rimborso integrale viene riconosciuto anche per il **viaggio di ritorno** se i biglietti sono stati acquistati contestualmente.

Trenitalia riconosce invece un **rimborso parziale per la parte del biglietto non utilizzata** nel caso in cui si verifichino i seguenti **disservizi durante il viaggio**:

- continuazione del viaggio è impedita da ordine dell'autorità pubblica, o dall'interruzione della linea o dalla soppressione del treno o dei treni con cui si doveva proseguire il viaggio, o dalla mancata coincidenza causata dal ritardo di un treno del servizio nazionale con ritardo previsto inferiore ad un'ora per la destinazione finale;
- previsione di ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti e non si intenda proseguire il viaggio, senza però richiedere di tornare alla stazione di partenza;
- categoria del treno o categoria del posto assegnato diversa da quella programmata e prenotata.

Se **non è possibile continuare il viaggio nello stesso giorno** per ritardo, soppressione o mancata coincidenza con l'ultimo treno serale o soppressione di quest'ultimo e non risulti possibile la prosecuzione con servizi sostitutivi (bus o taxi), **si ha diritto al pernottamento** con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo.





Per i **treni regionali** Trenitalia rimborsa il biglietto, per intero senza alcuna trattenuta, anche se già convalidato, nel caso di mancata effettuazione del servizio a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata di almeno un'ora;
- sciopero del personale Fs (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto.

Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

Rinuncia al viaggio

Quando è il viaggiatore a **rinunciare il viaggio per cause proprie**, e non per disservizio causato dall'azienda, Trenitalia rimborsa il biglietto acquistato con una trattenuta variabile a seconda della tariffa scelta dal viaggiatore e dal momento in cui viene presentata la domanda di rimborso.

In caso di tariffa base:

- prima della partenza, rimborso con trattenuta del 20%;
- fino a 1 ora dopo la partenza, rimborso con trattenuta del 50%;
- oltre 1 ora dopo la partenza, nessun rimborso.

Non vengono rimborsati:

- gli abbonamenti mensili e settimanali;
- i biglietti promozionali;
- i biglietti di importo pari o inferiore 10 euro.

Sui **treni regionali** si applica sempre una **trattenuta del 20%** e **non vengono rimborsate somme pari o inferiori a 8 euro a viaggiatore**.

Questi **biglietti hanno però validità di due mesi dalla data di emissione**.

I reclami e le conciliazioni

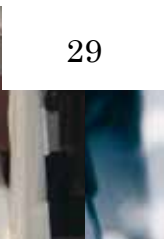
Nel caso in cui il viaggiatore subisca dei disservizi o nel caso in cui Trenitalia risponda negativamente ad una richiesta di rimborso, è possibile presentare un reclamo a Trenitalia, mediante:

- compilazione del formulario sul sito di Trenitalia;
- compilazione e consegna del modulo cartaceo disponibile agli Uffici di Assistenza alla Clientela, presenti nelle principali stazioni;
- invio di raccomandata a.r., eventualmente avvalendosi dell'aiuto di modelli che sono pubblicati on line dalle associazioni dei consumatori.

Trenitalia deve rispondere ai reclami entro 30 giorni, come stabilito nella Carta dei Servizi.

In caso di mancata risposta o di risposta negativa al reclamo, è possibile avviare gratuitamente una **procedura di conciliazione**, sulla base di un protocollo sottoscritto da Trenitalia con 12 associazioni di consumatori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito Internet www.ferroviadellostato.it nella sezione “Area Clienti di Trenitalia”.





Contratto di albergo

È l'accordo con cui il titolare di una struttura ricettiva si obbliga a fornire al cliente, verso il corrispettivo del prezzo, il servizio di **alloggio in un'unità abitativa arredata**, oltre a **servizi accessori**, alcuni necessari e altri eventuali.

In Italia il contratto d'albergo non è regolato dalla legge, che si limita a disciplinare le responsabilità dell'albergatore in relazione al deposito di cose portate o consegnate in albergo. (artt. da 1783 a 1785 del Codice Civile). Per il resto valgono le norme generali sulle obbligazioni e sui contratti. I principi e le regole relative al contratto di albergo **si applicano a tutte le strutture ricettive**, indipendentemente dalla terminologia usata per i vari tipi di struttura (hotel, villaggio turistico, motel, campeggio, rifugio alpino, affittacamere, bed & breakfast, beauty farm, etc.).

Prenotazione e conclusione del contratto

La prenotazione è un accordo in base al quale l'albergatore si obbliga a tenere a disposizione del cliente un alloggio e a predisporre le prestazioni collegate.

Nella prassi, la prenotazione può avvenire secondo diverse modalità:

Prenotazione "semplice"

A volte, per prenotare una stanza in albergo, è sufficiente telefonare, concordare servizi e prezzo, e fornire un nome (ed eventualmente un numero di telefono). In tali casi, al fine di conservare traccia documentale degli accordi presi è consigliabile **confermare con l'invio di un fax il contenuto di tali accordi** (data di arrivo e partenza, prezzo, eventuali servizi accessori, etc.). Ciò anche se l'albergatore non lo richieda espressamente. Il ricevimento di quel fax darà maggiore tranquillità sia all'albergatore (che sarà indotto a dare maggiore credibilità alla prenotazione scritta), sia al viaggiatore (che avrà una "prova" del proprio diritto). In mancanza di documentazione scritta, se quando arriviamo in albergo tutte le camere sono già assegnate ad altri, non c'è rimedio.

Prenotazione con versamento di somme

Spesso l'albergatore chiede l'invio di una somma, comunque denominata (acconto, caparra, deposito). In caso di inadempimento del cliente (che non si presenta, o annulla la prenotazione oltre i termini consentiti) l'albergatore potrà **trattenere la caparra** a titolo di risarcimento del danno. Se invece è l'albergatore a essere inadempiente (ad esempio perché non ha riservato la stanza prenotata) dovrà corrispondere, a titolo di risarcimento, il **doppio della somma ricevuta**.

Prenotazione online

Sempre più spesso le prenotazioni sono effettuate on-line: viene compilato un modello di prenotazione (su alcuni siti definito "form") e, dopo la conferma di disponibilità da parte dell'albergatore per il periodo

richiesto, si effettua un bonifico a titolo di caparra, oppure si fornisce il numero della carta di credito a titolo di garanzia. In quest'ultimo caso, l'albergatore preleverà le somme dovute mediante la carta di credito solo nel caso di inadempimento da parte del cliente.

Responsabilità per inadempimento del contratto

Una volta effettuata validamente la prenotazione, l'albergatore è tenuto a conservare la disponibilità dell'alloggio. In mancanza, si verifica, a suo carico, una responsabilità per inadempimento, con conseguente obbligo al risarcimento del danno, secondo le regole sulle obbligazioni in generale. La forma più comoda di risarcimento e più utile anche per il cliente, è quella "in forma specifica": l'albergatore inadempiente dovrà adoperarsi per procurare al cliente una sistemazione alternativa, nello stesso luogo e di pari livello. Se ciò risulta impossibile, l'albergatore è obbligato ad un **risarcimento** pecuniario, da quantificare caso per caso.

Il contratto, perfezionato con la prenotazione confermata, genera obbligazioni anche a carico del **cliente**. In particolare, l'obbligazione che il cliente ha assunto, è quella di **presentarsi in albergo e usufruire dei servizi prenotati, pagando il corrispettivo**. In mancanza, sarà tenuto a risarcire il danno all'albergatore. Tale danno andrà quantificato in riferimento al mancato guadagno corrispondente al prezzo delle camere prenotate e non riassegnate, detratto il prezzo dei servizi accessori non usufruiti. Se vi è stato versamento di una caparra, questa sarà trattenuta dall'albergatore a titolo di risarcimento forfetario.

Obblighi dell'albergatore

Il **primo obbligo dell'albergatore** è quello di contrarre con chiunque ne faccia richiesta, con esclusione di ogni **comportamento discriminatorio**. Il rifiuto è legittimo solo nel caso di mancanza di alloggi disponibili e nel caso di mancanza, da parte del cliente, di documenti idonei all'identificazione. L'albergatore, infatti, ha l'obbligo di conservare una scheda riportante le generalità del cliente e di trasmetterne copia all'autorità di pubblica sicurezza (art. 109 T.U. delle leggi di p.s.)

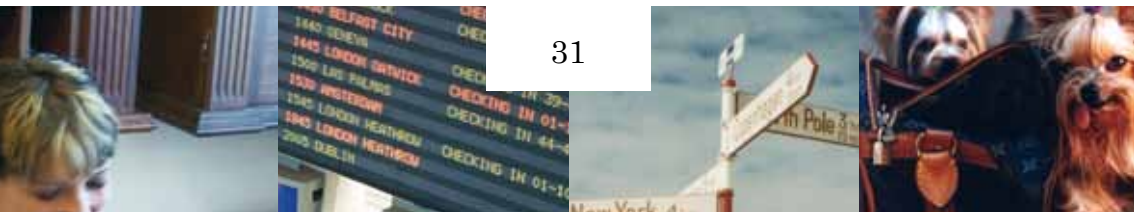
Una volta concluso il contratto, l'albergatore ha l'**obbligo di fornire** al cliente **un'unità abitativa arredata**, l'utilizzo degli **spazi comuni** e tutti i **servizi** a cui si è obbligato mediante cataloghi, opuscoli o accordi specifici. Servizi obbligatori sono la **pulizia e il riassetto dell'alloggio**.

Per quanto riguarda i prezzi, l'albergatore ha l'obbligo di comunicare alla Regione le tariffe minime e massime riferite alla stagione successiva e di esporre tali tariffe all'interno della struttura in modo visibile. Non sussiste più, invece, l'obbligo di esporre i prezzi all'interno di ciascuna camera, salvo specifiche previsioni di singole leggi regionali.

Obblighi del cliente

Il cliente ha l'obbligo di pagare il corrispettivo; di rilasciare i locali occupati nel termine stabilito; di utilizzare la struttura con diligenza nel rispetto dei regolamenti interni.

Per quanto riguarda il pagamento, va ricordato che per i crediti verso i clienti, l'albergatore gode di un privilegio sulle cose portate in albergo, sulle quali può esercitare un **diritto di ritenzione** anche in pregiudizio di eventuali diritti vantati da terzi. Tale credito dell'albergatore, tuttavia, **si prescrive con il decorso di sei mesi** (art. 2954 c.c.).





Doveri di protezione

Con tale espressione si indica l'obbligo, per l'albergatore, di garantire la **sorveglianza, l'igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi** ove si svolge il servizio nel rispetto delle normative vigenti. L'integrità e la sicurezza del cliente devono, tuttavia, essere garantite anche al di là del rispetto formale delle norme. Si ritiene, ad esempio responsabile l'albergatore per i danni subiti dal cliente a causa dell'illuminazione non funzionante e della mancanza di punti di appoggio lungo le scale; o per i danni causati da un pavimento sconnesso; o, ancora, per i danni subiti dal cliente scivolato nel vano doccia privo di box, maniglie e tappetini antiscivolo. L'albergatore è esonerato, totalmente o parzialmente, da tale responsabilità se l'evento dannoso è causato dalla condotta negligente del cliente o se tale negligenza vi ha concorso.

Responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo

Nel caso di deterioramento, distruzione o sottrazione di cose depositate in albergo, l'albergatore è responsabile, ed è obbligato al risarcimento del danno. Il cliente deve denunciare il fatto all'albergatore senza ritardo.

La responsabilità dell'albergatore per le cose depositate in albergo è disciplinata dagli artt. 1783 e seguenti del Codice Civile. Il concetto di deposito comprende sia le cose semplicemente "portate in albergo" dal cliente, sia le cose personalmente "consegnate" all'albergatore o a un suo incaricato. Le due ipotesi, però, hanno conseguenze diverse sul piano della responsabilità.

Nel caso di cose **"portate"** (e non "consegnate") vi è una **responsabilità "oggettiva"** (cioè, non sarà necessario provare la colpa dell'albergatore) ma limitata (il risarcimento non può essere superiore a cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio). Il cliente dovrà comunque provare l'esistenza del contratto di albergo, l'evento dannoso, la sua realizzazione nei locali dell'albergo e l'entità del danno.

Limiti temporali: la responsabilità dell'albergatore copre il periodo di durata del contratto di albergo e, in più, un periodo di tempo ragionevole precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio (ad esempio se i bagagli sono stati inviati separatamente il giorno prima dell'arrivo; o se il bagaglio viene lasciato in albergo per qualche ora dopo avere rilasciato l'alloggio).

Limiti spaziali: la responsabilità dell'albergatore vale per le cose che si trovano nei locali dell'albergo o nelle sue pertinenze, nonché fuori dall'albergo per le cose di cui l'albergatore o un suo incaricato assumono la custodia (ad esempio durante il trasporto dal luogo di arrivo all'albergo se il trasporto è organizzato dall'albergatore).

La responsabilità dell'albergatore per le cose "portate", che di regola è oggettiva e limitata, diventa soggettiva e illimitata se è possibile provarne la colpa (negligenza o imperizia), come nel caso di porte lasciate aperte, chiavi delle stanze lasciate senza sorveglianza, etc. In questi casi, l'albergatore è tenuto al risarcimento del danno senza limiti di valore.

Responsabilità dell'albergatore per le cose consegnate

Per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di cose consegnate, a fini di custodia, direttamente all'albergatore o a un suo incaricato, **la responsabilità è illimitata** (art. 1784 c.c.). In tal caso non esiste, quindi, alcun limite massimo al risarcimento. Se richiesto dal cliente, l'albergatore ha l'obbligo di prendere in custodia il denaro contante, le carte-valori (assegni, carte di credito, etc.) e gli oggetti di valore. Egli può soltanto esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato. Se rifiuta la custodia di cose che è obbligato a ricevere, ne risponde comunque illimitatamente. L'albergatore, tuttavia, può legittimamente rifiutare di prendere in consegna cose eccessivamente ingombranti o di valore eccessivo in rapporto alle condizioni dell'albergo. Spetta al cliente l'onere di **provare l'avvenuta consegna**. E' pertanto consigliabile richiedere il rilascio di ricevuta che permetta di identificare i beni consegnati in custodia (gli albergatori più attenti e corretti la rilasceranno spontaneamente).

Nel caso di cose collocate in **cassette di sicurezza** messe a disposizione del cliente con una sua chiave esclusiva, si rientra nell'ipotesi di cose "portate in albergo" (e non "consegnate"): la responsabilità dell'albergatore sarà, perciò, limitata. Se, però, l'albergatore conserva una seconda chiave della cassetta, allora la cosa si considera consegnata in custodia, con responsabilità illimitata.

Uno dei casi in cui l'albergatore non potrà ritenersi responsabile di quanto descritto, si rinviene nella sottrazione delle cose consegnate allo stesso, quando questa sia compiuta con violenza o minaccia.

Ciò si spiega con il fatto che siffatti eventi devono essere qualificati come caso fortuito o forza maggiore, pertanto non imputabili all'albergatore.

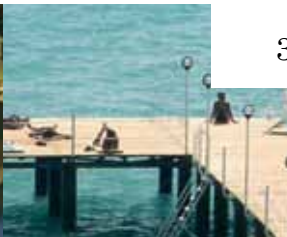
Si deve ad esempio ritenere caso di forza maggiore, con esonero della responsabilità dell'albergatore, quello in cui vengano sottratti dei valori dalla cassetta di sicurezza messa a disposizione del cliente, a seguito di una rapina.

I veicoli

La responsabilità dell'albergatore non si estende ai veicoli depositati nelle pertinenze dell'albergo. Per fare scattare la responsabilità dell'albergatore occorre che vi sia stato un separato accordo di custodia del mezzo. A tal fine non è sufficiente il semplice parcheggio del veicolo in un'area di pertinenza dell'albergo e nemmeno nel garage: occorre che vi sia stata la consegna delle chiavi e/o che il parcheggio sia a pagamento.

Estensione a strutture diverse dall'albergo

L'art. 1786 c.c. estende l'applicazione delle norme sul deposito in albergo a tutte le strutture in qualche modo assimilabili, come ad esempio: case di cura, stabilimenti balneari, luoghi di pubblico spettacolo, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili.



La classificazione alberghiera

Nel **sistema turistico-alberghiero**, le strutture ricettive vengono tradizionalmente classificate attraverso una metodologia espressa in simboli. Tutti conosciamo le famose “**stelle**”, da una a cinque, il simbolo più diffuso. Dal numero delle stelle assegnate, il turista dovrebbe ricavare l’indicazione sintetica ma chiara e soprattutto univoca, delle caratteristiche e dei servizi offerti. Il condizionale è d’obbligo, perché in realtà, così non è. A eguale numero di stelle corrispondono prerogative anche sensibilmente diverse: dipendono dal luogo in cui abbiamo deciso di trascorrere la nostra vacanza.

La Legge-quadro sul turismo (L. 135/01) conferma la **competenza delle Regioni** nella classificazione delle strutture turistico-alberghiere. Essendo intervenuta in un contesto in cui ancora il turismo era materia soggetta alla competenza concorrente tra Stato e Regioni, la legge quadro (art. 2, comma 4) rinvia ad un successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) la definizione di standard minimi omogenei a livello nazionale, finalizzati alla realizzazione di una maggiore omogeneità delle classificazioni. Ciò, appunto, in una logica di “**legislazione concorrente**” tra Stato e Regioni in materia turistica. Tuttavia, di lì a poco, la riforma del Titolo V della Costituzione trasferiva il turismo dalla “**legislazione concorrente**”, alla “**potestà legislativa esclusiva**” delle Regioni. Di conseguenza, il DPCM 13/09/2002, essendo successivo alla riforma del Titolo V della Costituzione, non poteva più imporre alcun criterio nazionale vincolante per le Regioni.

Si è perciò limitato a recepire l’**accordo della Conferenza Stato-Regioni** (del 14/02/2002), che impegna le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, a **definire d’intesa fra loro i principi di armonizzazione** “al fine di assicurare l’unitarietà del comparto turistico e la tutela dei consumatori, delle imprese e delle professioni turistiche” (art. 1). In seguito all’attuazione di tale intesa, con Decreto del Presidente del Consiglio di Ministri (DPCM 21/10/2008 pubblicato in G.U. n. 34 del 11/2/2009) sono stati finalmente definiti gli standard minimi per l’armonizzazione della classificazione alberghiera. Infine, l’art. 11 comma 3 del Codice del turismo ha attuato la disciplina dettata dal DPCM del 21/10/2008 istituendo il sistema di valutazione basato sul “**rating**”.

L’impatto visivo legato alle “**stelle**” resta immutato, variando invece i criteri di assegnazione delle “**stelle**” che dovrebbero quindi essere omogenei sul territorio nazionale. Tale cervelottico iter, tuttavia, lascia ulteriori margini di incertezza:

- il decreto fissa solamente **standard “minimi”**, prevedendo espressamente che le singole regioni possano disporre deroghe migliorative;
- le Regioni avrebbero dovuto recepire il decreto entro 6 mesi dalla sua pubblicazione, ma non risulta ancora che tutte le Regioni lo abbiano fatto;
- il decreto si applica **limitatamente agli alberghi di nuova costruzione o in corso di ristrutturazione**;
- gli alberghi aderiscono al sistema di rating su **base volontaria**.

Per evitare sorprese non sempre gradevoli è consigliabile quindi **non confidare troppo nelle “stelle”**, ma piuttosto cercare di conoscere nel dettaglio i servizi offerti caso per caso.

I Contratti-tipo

Nell'ambito di un più ampio progetto diretto a prevenire l'insorgere di controversie tra imprese e consumatori, nonché a diffondere l'impiego di procedure di conciliazione, Unioncamere ha prodotto, attraverso un apposito Tavolo Tecnico, alcuni modelli contrattuali relativi al contratto di albergo. Alla realizzazione di tali modelli hanno contribuito in modo significativo la CCIAA di Venezia e il CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), rappresentato dal Movimento Consumatori.

La cosa appare particolarmente utile in relazione al fatto che il contratto di albergo non ha una sua disciplina normativa organica. I contratti tipo, elaborati in collaborazione tra il sistema camerale, le associazioni di categoria e le associazioni dei consumatori, possono quindi contribuire a prevenire l'insorgere di possibili controversie individuali.

Qui di seguito si riportano, pertanto, i modelli contrattuali proposti da Unioncamere (vedi anche: www.unioncamere.it/clausole_contratti/)



CONTRATTO DI ALBERGO

(MODELLO A - SENZA VERSAMENTO DI CAPARRA, MA CON LA PREVISIONE DI PENALE DA ADDEBITARE SU CARTA DI CREDITO DEL CLIENTE)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di camera/e al costo giornaliero di € per persona comprensivo di, per il periodo, per un costo totale di €

Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n., o via e-mail all'indirizzo entro le ore del giorno, la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta.

All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:

1. Diritto di recesso senza penale - Il cliente ha diritto di recedere dal contratto fino al giorno/giorni prima della data di arrivo prevista senza pagare alcuna penale. Il recesso deve essere comunicato all'albergo entro tale termine via fax o e-mail (al numero e/o all'indirizzo sopra indicato).
2. Inadempimento del cliente – Nel caso di recesso del cliente dal contratto oltre il termine di cui al punto 1, o in caso di mancato arrivo alla data concordata, l'albergo è autorizzato ad addebitare a titolo di penale sulla carta di credito del cliente il% del costo totale del servizio di alloggio e dei servizi confermati, fatto salvo il maggior danno, la cui dimostrazione è in capo all'albergatore. In caso di partenza anticipata l'albergo ha diritto al pagamento dell'importo concordato per l'intero soggiorno, qualora non siano intervenuti diversi e successivi accordi con l'albergatore stesso, soprattutto in caso di forza maggiore.
3. Inadempimento dell'albergo – Nel caso di impossibilità dell'albergatore a fornire i servizi confermati, l'albergo deve risarcire i danni provocati al cliente che non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è stato in grado di fornire i servizi confermati.
4. Ora di arrivo e di partenza – La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore del giorno di partenza.
5. Clausola di composizione delle controversie - Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite al servizio di conciliazione della Camera di Commercio di e risolte secondo il Regolamento di conciliazione da questa adottato.

Qualora le Parti intendano adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lettera u) del D.lgs. n. 206/2005. Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

3

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig.

Data e firma del Titolare dell'Albergo

Il sottoscritto residente in via

Tel. CF/PI dichiara di accettare la proposta sopra riportata e autorizza l'Albergo ad addebitare sulla Carta di Credito n. con scadenza il la somma di € a titolo di penale nel caso di inadempimento di cui al punto 2 delle condizioni generali di contratto.

Data e firma.....

Il sottoscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché degli artt. 33 e ss. del D.Lgs. n. 206/05 (Codice del consumo), dichiara di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al punto 2 (inadempimento del cliente) e 4 (ora di arrivo e di partenza)

Firma.....

CONTRATTO DI ALBERGO

(MODELLO B - CON VERSAMENTO DI CAPARRA ADDEBITATA SU CARTA DI CREDITO)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di camera/e al costo giornaliero di € per persona comprensivo di, per il periodo, per un costo totale di €

Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n., o via e-mail all'indirizzo..... entro le ore del giorno, la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta.

All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:

1. Caparra confirmatoria - All'atto della conclusione del contratto, il cliente è tenuto a versare il% del costo complessivo dei servizi confermati, a titolo di caparra confirmatoria.

2. Inadempimento del cliente – In caso di recesso dal contratto da parte del cliente, o in caso di mancato arrivo senza preavviso entro 1, l'albergo tratterà l'importo versato a titolo di caparra confirmatoria, fatto salvo il maggior danno, la cui dimostrazione è in capo all'albergatore. In caso di partenza anticipata l'albergo ha diritto al pagamento dell'importo concordato per l'intero soggiorno, qualora non siano intervenuti diversi e successivi accordi con l'albergatore stesso, soprattutto in caso di forza maggiore.

3. Inadempimento dell'albergo – Nel caso di impossibilità dell'albergatore a fornire i servizi di alloggio confermati, l'albergo deve restituire il doppio della caparra ricevuta, fatto salvo il maggior danno, qualora il cliente non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa o di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è stato in grado di fornire i servizi confermati.

4. Ora di arrivo e di partenza – La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore..... del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore del giorno di partenza.

5. Clausola di composizione delle controversie - Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite alla Camera di Commercio di..... e risolte secondo il Regolamento di Conciliazione dalla stessa adottato.

Qualora le Parti intendano adire l'Autorità Giudiziarie ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lettera u) del D.lgs. n. 206/2005. Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig.

Data e firma del Titolare dell'Albergo

1 Il periodo di preavviso deve essere individuato tenendo conto del periodo complessivo concordato in premessa.

5

Il sottoscritto residente in via tel.

..... CF/PI dichiara di accettare la proposta sopra riportata e autorizza l'Albergo ad addebitare sulla Carta di Credito n. con scadenza il la somma di € a titolo di caparra confirmatoria.

La caparra confirmatoria verrà trattenuta dall'Albergo nei casi previsti dal punto 2 delle condizioni generali di contratto sopra riportate.

Data e firma.....

Il sottoscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché degli artt. 33 e ss. del D.Lgs. n. 206/05 (Codice del consumo), dichiara di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al punto 2 (inadempimento del cliente) e 4 (ora di arrivo e di partenza

Firma.....

CONTRATTO DI ALBERGO

(MODELLO C - IPOTESI CON VERSAMENTO DI CAPARRA TRAMITE BONIFICO BANCARIO)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di camera/e al costo giornaliero di € per persona comprensivo di per il periodo per un costo totale di €

Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n., o via e-mail all'indirizzo..... entro le ore del giorno, la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta, unitamente all'attestazione di bonifico bancario a nostro favore di

€a titolo di caparra confirmatoria.

All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Le nostre coordinate bancarie sono le seguenti: Banca Filiale/Agenzia ABI CAB C/C n.

Codice IBAN

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:

1. Caparra confirmatoria - All'atto della conclusione del contratto, il cliente è tenuto a versare il % del costo complessivo dei servizi confermati a titolo di caparra confirmatoria.
 2. Inadempimento del cliente – In caso di recesso dal contratto da parte del cliente, o in caso di mancato arrivo senza preavviso entro 2, l'albergo tratterà l'importo versato a titolo di caparra confirmatoria, fatto salvo il maggior danno. In caso di partenza anticipata l'albergo ha diritto al pagamento dell'importo concordato per l'intero soggiorno, qualora non siano intervenuti diversi e successivi accordi con l'albergatore stesso, soprattutto in caso di forza maggiore.
 3. Inadempimento dell'albergo – Nel caso di impossibilità dell'albergatore a fornire i servizi di alloggio confermati, l'albergo deve restituire il doppio della caparra ricevuta, fatto salvo il maggior danno, qualora il cliente non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento, le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è stato in grado di fornire i servizi confermati.
 4. Ora di arrivo e di partenza – La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore del giorno di partenza.
 5. Clausola di composizione delle controversie - Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite al servizio di conciliazione della Camera di Commercio di e risolte secondo il Regolamento di conciliazione da questa adottato. Nel caso di mancata riuscita del tentativo di conciliazione le Parti potranno liberamente adire l'Autorità Giudiziarie ordinaria competente presso il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, co. 2°, lettera u) del D.lgs. n. 206/2005.
- 2 Il periodo di preavviso deve essere individuato tenendo conto del periodo complessivo concordato in premessa.

7

Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig.

.....
Data e firma del Titolare dell'Albergo

Il sottoscritto residente in Via tel

CF/PI dichiara di accettare la proposta sopra riportata e allega l'attestazione di versamento di € a favore dell'Albergo a titolo di caparra confirmatoria. La caparra confirmatoria verrà trattenuta dall'Albergo nei casi previsti dal punto 2 delle condizioni generali di contratto sopra riportate.

Data e firma.....

Il sottoscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché degli artt. 33 e ss. del D.Lgs. n. 206/05 (Codice del consumo), dichiara di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al punto 2 (inadempimento del cliente) e 4 (ora di arrivo e di partenza)

Firma.....



Multiproprietà

Codice del consumo e mercato della multiproprietà

In materia di multiproprietà, la Direttiva 94/47/CE ha trovato recepimento in Italia con il Decreto Legislativo 9/11/1998 n. 427 il cui contenuto è stato successivamente trasferito negli articoli da 69 a 81 del Codice del consumo, recentemente modificati dal D.Lgs. 79/2011 in recepimento della Direttiva comunitaria 2008/122/CE.

Vengono individuate separatamente quattro tipologie contrattuali:

- a) **contratto di multiproprietà**, contratto di durata superiore a 1 anno con cui si acquista il **diritto di godimento** su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione. Il termine “multiproprietà” può quindi essere usato anche senza che vi sia il trasferimento di un diritto reale sul bene immobile.
- b) **contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine**, contratto di durata superiore a 1 anno con cui si acquista il **diritto a sconti o altri vantaggi** relativi a un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o altri servizi.
- c) **contratto di rivendita**, contratto in base al quale un operatore assiste, a titolo oneroso, un consumatore nella vendita o nell’acquisto di una multiproprietà o di un prodotto per le vacanze a lungo termine.
- d) **contratto di scambio**, contratto in virtù del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio nell’esercizio dei diritti che risultano dai rispettivi contratti di multiproprietà.

Vengono disciplinati:

- le forme di pubblicità (se la promozione della vendita avviene nell’ambito di un evento a invito, l’operatore deve indicare lo scopo commerciale dell’iniziativa; è vietato presentare come investimento l’acquisto di multiproprietà o prodotti per le vacanze di lungo termine);
- il diritto di informazione e i requisiti del contratto;
- il diritto di recesso senza penalità entro 14 giorni dalla stipula;
- il divieto di acconti, anticipi e caparra fino alla scadenza dei termini per il recesso;
- l’obbligo di fidejussione a carico del venditore a garanzia dell’ultimazione dei lavori di costruzione e della corretta esecuzione del contratto;
- la risoluzione di diritto del contratto di finanziamento nel caso di esercizio del diritto di recesso;
- la competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza del consumatore;
- l’inderogabilità dei diritti riconosciuti all’acquirente, anche nel caso di applicabilità di legge straniera;
- un sistema sanzionatorio a carico del venditore che contravvenga agli obblighi derivanti dal decreto.

Con la recente riforma della normativa, si tenta di rivitalizzare un mercato che appare saturo e caratterizzato dalla diffidenza dei consumatori. Il mercato della multiproprietà appare infatti una nebulosa in cui è diffi-

cile orientarsi: spesso la società venditrice è collegata a diversi altri soggetti fra i quali diventa difficile individuare i confini di responsabilità: un ente gestore, un ente per il circuito degli scambi; un ente di riferimento per i rapporti di titolarità dei diritti acquistati; un ente finanziatore per la concessione del credito. Si aggiunga che spesso parte di tali soggetti hanno sede in stati esteri (Isole Vergini; Stati centroamericani, ect). Il tutto ha contribuito a formare un quadro di scarsa credibilità del mercato nel suo insieme, il cui sviluppo appare largamente al di sotto delle aspettative.

Diritto di recesso

Indipendentemente dal luogo e dalle modalità di conclusione del contratto, **entro 14 giorni solari dalla conclusione del contratto** (preliminare o definitivo) è possibile **recedere** senza necessità di indicare i motivi (cosiddetto “diritto di ripensamento”). In caso di recesso, non è dovuta alcuna penale. Il consumatore non deve pagare nulla: nemmeno gli eventuali servizi ricevuti prima del recesso e nemmeno le eventuali spese relative alla conclusione del contratto. Il diritto di recesso si esercita dandone comunicazione scritta, su carta o altro supporto durevole che assicuri la **prova della spedizione** anteriore alla scadenza del periodo di recesso (14 giorni). Si consiglia l’invio di una raccomandata a.r..

Il contratto deve contenere tutte le corrette informazioni sul diritto di recesso (esistenza del diritto, suo contenuto, termini e modalità del suo esercizio, soggetto al quale inviare la raccomandata a.r.) nonché un formulario di recesso, compilato dal venditore, per facilitare l’esercizio del diritto di recesso ed **un formulario informativo sui contenuti del contratto**.

Il termine di 14 giorni per l’esercizio del diritto di recesso diventa:


- **1 anno e 14 giorni**, se **non è stato fornito il formulario di recesso** e/o non sono state fornite le relative informazioni;
- **3 mesi e 14 giorni**, se **non è stato fornito il formulario informativo** in relazione al tipo di contratto;

Se il formulario di recesso compilato dal venditore è consegnato al consumatore entro un anno dalla conclusione del contratto, il termine di 14 giorni inizia a decorrere dalla consegna del formulario. Se, invece, il formulario informativo è consegnato al consumatore entro 3 mesi dalla conclusione del contratto, il termine di 14 giorni inizia a decorrere dalla consegna del formulario.

Acconti e caparre

Il venditore non può esigere né accettare alcuna somma a titolo di anticipo, acconto o caparra, né prestazione di garanzia o riconoscimento di debito prima che sia scaduto il





termine per l'esercizio del diritto di recesso. Pertanto, **nessuna somma è dovuta all'atto della firma**. Qualunque richiesta in tal senso è illegittima e deve farci dubitare della serietà del venditore e della bontà dell'affare.

Garanzie a carico del venditore

Se oggetto del contratto di multiproprietà è un **immobile non è ancora ultimato**, il venditore è tenuto a fornire **fideiussione** bancaria o assicurativa a garanzia dell'ultimazione dei lavori. Inoltre il venditore deve fornire **fideiussione a garanzia della corretta esecuzione del contratto**, se non si tratta di una società di capitali, se ha capitale sociale inferiore a € 5.500.000 e se non ha sede legale e sedi secondarie in Italia.

La fideiussione non deve prevedere un obbligo di preventiva escussione del venditore da parte dell'acquirente. Inoltre, nei casi in cui la fideiussione è obbligatoria, **di essa deve farsi menzione nel contratto. In mancanza il contratto è nullo**.

Acquisto con finanziamento

A volte l'acquisto è accompagnato da un contratto di finanziamento. Se tale finanziamento è avvenuto sulla base di accordi commerciali tra il venditore e il soggetto finanziatore (banca o, più spesso, società finanziaria), il contratto di concessione del credito si risolve di diritto (e senza che sia dovuta alcuna penale) come conseguenza automatica dell'esercizio del diritto di recesso. Chi ha esercitato correttamente il diritto di recesso, può quindi legittimamente interrompere il pagamento delle rate alla finanziaria senza che questa possa richiedere alcunché. In questo caso, anche se non è obbligatorio, è però consigliabile inviare alla finanziaria, per conoscenza, copia delle raccomandata di recesso inviata al venditore.

Clausole nulle

Sono abusive, e da considerare nulle, le eventuali clausole del contratto che prevedano:

- una rinuncia dell'acquirente ai diritti previsti dagli articoli da 69 a 81 del Codice del consumo (ad esempio, rinuncia al diritto di recesso);
- limitazioni alla responsabilità previste a carico del venditore.

In caso di controversie, la competenza territoriale di un giudice diverso da quello del luogo in cui risiede l'acquirente.

In viaggio con i propri animali

Un consiglio generale, per chi desidera o abbia la necessità di viaggiare insieme con il proprio animale domestico, è quello di informarsi prima, sia in ordine al mezzo di trasporto e al gestore scelto, sia in merito alle normative vigenti nel paese estero nel quale eventualmente intendiamo recarci. Questo perché la normativa sanitaria è molto variabile da un paese all'altro, mentre le regole sui mezzi di trasporto sono spesso rimesse all'autoregolamentazione degli operatori (compagnie aeree e di navigazione, aziende di trasporto urbano, società ferroviarie, etc.).

Per quanto riguarda l'estero, fonte di informazione ufficiale e certa è il Consolato in Italia del paese di destinazione. Le stesse informazioni possiamo ricavarle in agenzia di viaggi, ma, a meno che non ci vengano comunicate per iscritto, sarà poi difficile fare valere la responsabilità dell'agenzia stessa nel caso di informazioni sbagliate che abbiano causato problemi. Qui di seguito diamo, perciò, alcune indicazioni di massima, con le quali orientarsi, ma da approfondire di volta in volta, in base al programma di viaggio prescelto.

Animali all'estero

In attuazione del **Regolamento UE 998/2003**, dal 3 luglio 2004 e per un periodo transitorio di otto anni a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento e quindi fino al 3 luglio 2011), gli animali da compagnia potranno viaggiare solo se "identificati", ossia se dotati di un tatuaggio chiaramente leggibile oppure di un sistema elettronico di identificazione (detto trasponditore). Decorso il periodo transitorio, quindi dopo il 3 luglio 2011, gli animali saranno considerati identificati solo se muniti del trasponditore.

Negli Stati membri gli animali possono viaggiare solo se muniti, oltre che del risponditore, anche di un apposito **passaporto**. Il documento, rilasciato dai servizi veterinari del Servizio Sanitario Nazionale, attesta l'effettuazione della vaccinazione antirabbica e di altre vaccinazioni, contiene la descrizione dettagliata dell'animale e i dati identificativi ed un recapito del proprietario.

Per altri animali (invertebrati, pesci tropicali, anfibi, rettili, uccelli, roditori, conigli domestici, etc.) è richiesta solo una certificazione.

Fino al 31/12/2011 gli animali potranno viaggiare nel territorio di Irlanda, Malta, Svezia, e Regno Unito solo se identificati con il trasponditore ed il passaporto e comunque a condizione che sia stato eseguito un **ulteriore test sanitario** per verificare la presenza di alcuni anticorpi specifici (come per l'ingresso da paesi non comunitari). In tali paesi, inoltre, è vietata l'introduzione di animali di età inferiore a 3 mesi. In particolare, per la Finlandia è necessario un ulteriore trattamento preventivo contro l'echinococco.

Si consiglia comunque di rivolgersi al proprio veterinario di fiducia, che saprà fornire tutte le indicazioni e provvederà alle vaccinazioni richieste.

(vedi anche: www.salute.gov.it)



Informazioni sanitarie

Per accedere con un cane o altro animale domestico in un **paese straniero non comunitario** è necessario, oltre che verificare i regolamenti per il trasporto di compagnie aeree, marittime o ferroviarie, rivolgersi al Consolato della nazione dove si intende andare per avere informazioni sugli obblighi sanitari richiesti: vaccinazioni, certificati o altri documenti sanitari ed eventuale quarantena. Tali incombenze variano infatti da stato a stato. In alcuni stati (Sud Africa, Hong Kong, Australia, Cuba ed altri) è previsto un periodo di quarantena che può addirittura raggiungere i sei mesi.

Se per entrare in alcuni stati le procedure sono difficoltose e complicate, ve ne sono tuttavia altri, come le Azzorre e la Groenlandia, dove l'accesso agli animali è assolutamente vietato. E' in ogni caso consigliabile portare sempre con sé il libretto sanitario rilasciato dal proprio veterinario di fiducia sul quale siano registrate tutte le vaccinazioni effettuate al cane o gatto. Inoltre, per l'espatrio, o meglio per entrare in alcuni paesi dell'Europa non comunitaria, negli Stati Uniti o in Canada, viene richiesto per il cane o per il gatto un certificato di buona salute internazionale, che viene rilasciato da un veterinario ufficialmente autorizzato (DM 10/4/69) o da un veterinario della ASL di competenza della zona di residenza.

Animali in automobile

L'art. 169 del Codice della Strada impone il divieto di trasportare animali domestici in tutti i casi in cui gli stessi possano costituire impedimento o pericolo per la guida. E' consentito il trasporto di soli animali domestici, anche più di uno, purché custoditi in apposita gabbia o contenitore o nel vano posteriore al posto di guida appositamente diviso da rete od altro analogo mezzo idoneo.

L'art. 170 prevede la possibilità di trasportare animali domestici anche su motocicli e ciclomotori, purché custoditi in apposita gabbia o contenitore.

Con la nuova patente a punti è prevista l'eliminazione di un punto in caso di violazione delle regole sul trasporto di animali.

Animali in aereo

Ogni compagnia aerea adotta proprie regole. E' quindi opportuno contattarla per tempo in tutti i casi in cui si decida di caricare a bordo un animale. In ogni caso, molto dipende dal peso dell'animale: di solito, nel caso di cani o gatti del peso inferiore ai dieci chili, questi possono viaggiare, all'interno di apposite gabbiette, insieme al padrone; i cani invece di media o grossa taglia sono costretti a viaggiare nella stiva pressurizzata, anche in questo caso in apposite gabbie (in alcuni casi fornite direttamente dalle compagnie aeree).

Alcune compagnie forniscono inoltre assistenza agli animali durante il volo ed in molti aeroporti sono previsti centri di assistenza e ristoro per gli animali. Normalmente il prezzo del biglietto è ridotto rispetto a quello ordinario; i cani guida per i non vedenti viaggiano sempre gratuitamente.

Animali in treno

Su i **treni nazionali** si possono trasportare gratuitamente **cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali** domestici da compagnia, nella prima e nella seconda classe di tutte le categorie di treni, custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori che alle vetture. Nel caso di treni effettuati con materiale ETR 450 il contenitore va tenuto sulle ginocchia. E' consentito un solo contenitore per ciascun viaggiatore. **A bordo delle carrozze a cuccette, vetture comfort, vagoni letto, vetture Excelsior ed Excelsior E4 è necessario acquistare il compartimento per intero.**

Si può trasportare un solo cane di qualsiasi taglia su treni **Treni Intercity, Intercity notte ed Espressi** sia in prima che in seconda classe, purché sia provvisto di museruola e guinzaglio e che si acquisti un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il treno utilizzato ridotta del 50%.

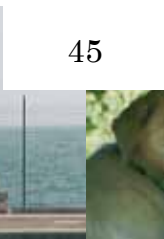
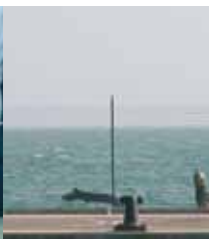
A bordo delle **Carrozze a cuccette, vetture comfort, vagoni letto, vetture Excelsior ed Excelsior E4** si può trasportare un cane di qualsiasi taglia, acquistando un biglietto alla tariffa ordinaria n. 1/Espressi di seconda classe ridotta del 50%. E' inoltre sempre richiesto l'acquisto dell'intero compartimento. Fuori dal compartimento si deve tenere il cane al guinzaglio e munito di museruola.

Su i treni **ES* City, ES*, AV** non è ammesso il trasporto di animali al di fuori dell'apposito contenitore.

Sui **treni regionali** si può trasportare, salvo diversa disposizione regionale, un cane di qualsiasi taglia, provvisto di museruola e guinzaglio, sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza, con la sola esclusione dell'orario dalle 7 alle 9 del mattino dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, acquistando un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato ridotta del 50%.

E' ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane guida delle persone non vedenti, anche se accompagnate, su tutte le categorie di treni, senza vincoli.

Per trasportare i cani, con eccezione del cane guida per non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina (o "passaporto" del cane per i viaggiatori provenienti dall'estero), da esibire durante il viaggio ad ogni richiesta del personale e al momento dell'acquisto del biglietto dell'animale, ove previsto.





Devi sempre provvedere alla sorveglianza dell'animale e sei responsabile di tutti i danni eventualmente recati.

(vedi anche: www.trenitalia.com)

Animali in nave e traghetto

La quasi totalità delle compagnie marittime consente il trasporto di animali a bordo. Alcune imbarcazioni sono munite di apposite gabbie, all'interno delle quali, ove richiesto, chiudere il proprio animale. In ogni caso è necessario presentare il certificato di buona salute. Nel caso di trasferimenti in **Sardegna**, è **richiesta la vaccinazione antirabbica**.

Sulle navi da crociera, invece, non sempre sono ammessi i cani di media e grossa taglia, mentre per quelli piccoli è permesso viaggiare in cabina con i proprietari (purché in cabina non alloggino altre persone) e circolare liberamente sul ponte, ovviamente tenuti al guinzaglio. I cani guida per i non vedenti viaggiano gratuitamente su qualsiasi tipo di nave.

Animali su taxi e mezzi pubblici

Non vi sono regole generali che disciplinino il trasporto di animali in taxi; per ora è a discrezione del conducente ammettere o no l'animale a bordo, in ogni caso non sarà necessario il pagamento di un sovrapprezzo.

Sui mezzi pubblici urbani, i regolamenti variano da un comune all'altro ed è anche a discrezione del singolo comune richiedere il pagamento del biglietto.

In ogni caso i cani di media e grossa taglia dovranno essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola.

I servizi balneari

Il dato complessivamente più preoccupante è che, per ragioni strettamente economiche, gli italiani stanno progressivamente riducendo il numero di giorni dedicati alle vacanze. Anche i costi dei servizi di spiaggia in aumento, quindi, finiscono per concorrere ad aggravare questo fenomeno. Nell'interesse dei turisti, ma anche del sistema turistico nel suo insieme, si dovrà arrivare a una ridefinizione della disciplina delle concessioni, senza illudersi che il solo aumento del costo delle concessioni applicato dallo Stato ai gestori possa risolvere il problema. Il punto è che la concessione di un tratto di costa, unito agli accordi tra i gestori, genera, in ogni località turistica, una sorta di monopolio dell'offerta. A fronte di ciò è ragionevole pensare che i prezzi dei servizi non possano continuare a rimanere nella totale discrezionalità dei gestori-concessionari. La recente proposta governativa di concessione di diritto di superficie per 90 anni, poi ridotti a 20, è stata infine ritirata. Le attuali concessioni scadranno nel 2015: per allora occorrerà rivedere organicamente l'intero assetto, conciliando l'esigenza di incentivo agli investimenti con quella di garanzia della concorrenza.

Nel frattempo, stante la situazione attuale, è bene tenere presente che:

- i costi dei servizi, e gli stessi aumenti dei prezzi, sono fortemente **differenziati a seconda delle località**;
- si possono ottenere sconti per periodi lunghi. Se conosciamo qualcuno che si reca nella stessa località prima o dopo di noi, può essere utile **concordare un'unica prenotazione dei servizi di spiaggia, cumulando più periodi** per ottenere prezzi più vantaggiosi;
- **alcuni alberghi offrono i servizi di spiaggia compresi nella tariffa dell'hotel**, in base a convenzioni con gli stabilimenti balneari. Nella scelta dell'albergo è quindi utile informarsi su questa possibilità;
- **gli ultimi 5 metri di spiaggia prima del mare** non sono oggetto di concessione agli stabilimenti: chi non usufruisce dei servizi, ha **diritto di accedervi e di sostarvi gratuitamente**, purché non ingombri il passaggio;
- **l'accesso al mare è libero** e non può essere sottoposto a tariffe o pedaggi.



La risoluzione delle controversie

Il **Movimento Consumatori**, insieme a Federconsumatori e Adiconsum, ha sottoscritto un protocollo d'intesa con **ASTOI** e con **ASSOTRAVEL**, due tra le più rappresentative associazioni di categoria di tour operator e agenzie di viaggio.

Gli accordi prevedono una procedura di conciliazione paritetica in caso di controversie e la realizzazione di un confronto permanente sulle problematiche emergenti, al fine di prevenire, ove possibile, i motivi di contenzioso.

In caso di controversia con un'agenzia o con un tour operator, il consumatore potrà perciò attivare la **procedura di conciliazione**, evitando i costi e i tempi di una causa ordinaria. La commissione di conciliazione, costituita da un rappresentante dell'associazione e da un rappresentante dell'impresa, non emetterà una decisione, ma cercherà di individuare una soluzione soddisfacente proponendola alle parti, che rimarranno libere di accettarla o rifiutarla.

I protocolli sottoscritti, prevedono inoltre la pubblicazione di un "**decalogo**" di consigli per chi viaggia, con l'intento di contribuire a prevenire situazioni di disagio o di conflitto.

Il decalogo del turista garantito

(a cura di: Movimento Consumatori – Federconsumatori – Astoi – Assotravel)

- 1) Ognuno di noi ha differenti aspettative ed esigenze rispetto alla vacanza. Identificarle e comunicarle in modo chiaro all'operatore turistico, ti aiuterà a scegliere la vacanza più congeniale ai tuoi bisogni e ti metterà al riparo da cattive sorprese;
- 2) Cerca e richiedi il maggior numero di informazioni possibili sul paese che stai per visitare (clima, lingua, vaccinazioni, documenti, condizioni politiche, riferimenti di ambasciate e consolati, etc), partirai più preparato e più consapevole. Ti consigliamo di visitare i nostri siti (www.astoi.it; www.assotravel.it; www.movimentoconsumatori.it; www.federconsumatori.it; www.adiconsum.it; www.sosvacanze.it) e quello del Ministero degli Esteri (www.viaggiaresecuri.it). Prima di partire, non dimenticare di registrarti sul sito www.dovesiamonelmondo.it;
- 3) Scegli tour operator, agenzie di viaggio, compagnie aeree ed hotel di sicuro affidamento, che dimostrino professionalità, competenza ed esperienza. Ricorda che tour operator e agenzie di viaggio devono avere, oltre alla normale Partita Iva, anche la necessaria autorizzazione; verificalo sul catalogo, sul sito o presso l'agenzia. Inoltre, sono anche dotati una Polizza di Responsabilità Civile Professionale, di cui puoi trovare gli estremi sulle stesse fonti. La polizza serve a coprire quei casi di errore professionale ed a risarcire i clienti;
- 4) Ricorda che l'acquisto di servizi singoli (es. solo trasporto o soggiorno alberghiero) comporta, a carico dei diversi operatori turistici, responsabilità giuridiche minori rispetto a quelle legate all'acquisto di un pacchetto ricomprendente due o più di servizi;



- 5) Leggi attentamente tutte le informazioni contenute nelle condizioni di contratto, cartacee o presenti sui siti web. Informati in modo particolare su eventuali precauzioni sanitarie e norme igieniche in uso nella destinazione prescelta; sulla necessità di stipulare polizze assicurative (di tipo sanitario, per la perdita del bagaglio o per le ipotesi di annullamento del viaggio) e, in generale, su tutte le condizioni di vendita proposte (condizioni di pagamento, servizi inclusi o esclusi dalla quota, recesso anticipato, etc).
- 6) Ti consigliamo di scegliere la tua vacanza in base ad un corretto rapporto qualità-prezzo. Prima di sottoscrivere il contratto, esprimi sempre i tuoi eventuali dubbi e manifesta chiaramente le tue esigenze al tuo agente di viaggio o, tramite questi, al tour operator. In questo modo eviterai possibili inconvenienti. Dopo l'acquisto, fatti consegnare una copia del contratto: ti servirà per ricordare meglio i tuoi diritti e i tuoi doveri.
- 7) In caso di disservizi, durante la vacanza, se qualcosa non corrisponde alle tue aspettative, ricorda che è un tuo dovere contattare il rappresentante locale del tour operator per segnalare tempestivamente ogni tipo di problematica e/o, in caso di servizi singoli, contatta la tua agenzia di viaggio (tramite e-mail, telefono o fax). Una soluzione è quasi sempre possibile! In caso contrario, sarà utile documentare il disservizio con foto, testimonianze e ogni altra prova utile, da allegare ad un eventuale successivo reclamo.
- 8) In caso di problematiche insorte in vacanza o durante il viaggio di ritorno, ricorda che esistono precisi termini e modalità da rispettare per la presentazione dei reclami (invio di raccomandata a/r all'organizzatore o al venditore, entro 10 gg dal rientro nella località di partenza, in caso di acquisto di pacchetto turistico - Art. 98 codice di consumo).
- 9) Qualora non fosse stata identificata una soluzione alle eventuali problematiche insorte, oltre alla possibilità di procedere alle normali azioni legali (per le quali, a seconda del danno, esistono diversi termini di prescrizione sui quali ti consigliamo di informarti), ti ricordiamo che puoi rivolgerti alle nostre associazioni per esperire, ove l'azienda abbia aderito al relativo Protocollo, un tentativo di conciliazione stragiudiziale. Cercheremo di risolvere senza lungaggini i tuoi problemi attraverso un accordo tra le parti.
- 10) Ricorda che l'acquisto on line su siti web di operatori stranieri, in caso di controversia, potrebbe comportare la necessità di instaurare cause internazionali con oneri elevati e scarse possibilità di risultato.

Il viaggio è arricchimento e svago e contribuisce al miglioramento del tuo benessere psico-fisico. Perché rischiare di incorrere in criticità e problemi che potrebbero rovinare la tua vacanza? Vedrai, mettendo in pratica queste dieci semplici regole, potrai abbandonare ogni preoccupazione e partire con lo spirito giusto!



Normativa comunitaria, nazionale e convenzioni internazionali

Pacchetti turistici

Direttiva UE n. 90/314

D.M 23/7/1999 n. 349 (Fondo nazionale di garanzia)

Codice del turismo (D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 – artt. da 32 a 51)

Trasporto aereo

Convenzione di Montreal del 1999 (Trasporto aereo internazionale)

Regolamento UE n. 899/2002 del 13/5/2002 (responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti)

Regolamento UE n. 261/2004 del 11/2/2004 (negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato)

Regolamento UE n. 1546/2006 del 4/10/2006 (norme di sicurezza)

Carta dei diritti del passeggero (ENAC – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile)

Regolamento UE n. 1107/2006 del 5/7/2006 (persone con disabilità o a mobilità ridotta)

D.L. 27/1/2006 n. 69 (Sanzioni per la violazione del Reg. UE 261/2004)

D.Lgs. 24 febbraio 2009 n. 24 (Sanzioni per la violazione del Reg. UE 1107/2006)

Trasporto ferroviario

Regolamento UE n. 1371/2007 del 23/10/2007 (Standard minimo di tutela dei diritti degli utenti delle ferrovie)

Contratto di albergo

Codice Civile – articoli da 1783 a 1785

Contratto di viaggio

CCV (Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio – Bruxelles 23/4/1970)

Multiproprietà

Direttiva UE 94/47

Direttiva UE 98/122

Codice del consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - articoli da 69 a 81 come modificati dal Codice del turismo - D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79, – allegato 2)

Legge quadro sul turismo

D.P.C.M. 13 settembre 2002 (Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico)

D.P.C.M. 21 ottobre 2008 (Armonizzazione della classificazione alberghiera)

D. Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 ("Codice del turismo")



Normativa regionale

Abruzzo:

L.R. 28 aprile 1995, n. 75 - Disciplina delle strutture turistiche extralberghiere

L.R. 26 giugno 1997 n. 54 - Ordinamento della organizzazione turistica regionale

L.R. 28 aprile 2000, n. 78 - Disciplina dell'esercizio saltuario di alloggio e prima colazione - Bed & Breakfast

L.R. 23 ottobre 2003, n. 16 - Disciplina delle strutture ricettive all'aria aperta

L.R. 17 maggio 2004, n. 17 - Sistemi turistici locali

L.R. 12 luglio 2007, n. 19 - Modifiche alla

L.R. 26 giugno 1997, n. 54 - Ordinamento della organizzazione turistica regionale.

Basilicata:

L.R. 29 marzo 1999, n. 8 - Disciplina delle attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi turismo

L.R. 4 giugno 2008, n. 6 - Disciplina della classificazione delle strutture ricettive e di ospitalità della Regione Basilicata.

L.R. 4 giugno 2008, n. 7 - Sistema turistico regionale

Calabria:

L.R. 28 marzo 1985, n. 13 - Organizzazione e sviluppo del turismo in Calabria in attuazione della legge 17 maggio 1983, n. 217 (Abrogata, tranne il Titolo VIII).

L.R. 3 maggio 1985, n. 26 - Disciplina della classificazione alberghiera

L.R. 11 luglio 1986, n. 28 - Ricezione turistica all'aria aperta

L.R. 7 marzo 1995, n. 4 - Norme sulla classificazione degli esercizi ricettivi extralberghieri

L.R. 26 febbraio 2003, n. 2 - Disciplina dell'attività di accoglienza ricettiva a conduzione familiare denominata "Bed and Breakfast"

L.R. 5 aprile 2008, n. 8 - Riordino dell'organizzazione turistica regionale

Campania:

L.R. 15 marzo 1984, n. 15 - Nuova Normativa per la classificazione delle aziende ricettive alberghiere ed all'aria aperta

L.R. 25 agosto 1987, n. 37 - Riorganizzazione delle strutture turistiche pubbliche in Campania-Istituzione delle Aziende di promozione turistica

L.R. 25 agosto 1987, n. 38 - Delega alle Province di funzioni amministrative regionali-Istituzione della Consulta regionale per il turismo ed organizzazione delle funzioni regionali di promozione turistica

L.R. 26 marzo 1993, n. 13 - Disciplina dei complessi turistico-ricettivi all'aria aperta

L.R. 10 maggio 2001, n. 5 - Disciplina dell'attività di Bed and Breakfast

L.R. 24 novembre 2001, n. 17 - Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere

Emilia Romagna:

L.R. 4 marzo 1998, n. 7 - Organizzazione turistica regionale - Interventi per la promozione e commercializzazione turistica

L.R. 21 agosto 2001, n. 29 - Norme per lo sviluppo dell'esercizio saltuario del servizio di alloggio e prima colazione a carattere familiare denominato "bed and breakfast"

L.R. 31 marzo 2003, n. 7 - Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici

L.R. 28 luglio 2004, n. 16 - Disciplina delle strutture ricettive dirette all'ospitalità

L.R. 31 luglio 2006, n. 16 - Valorizzazione del turismo naturalista

L.R. 6 marzo 2007, n. 2 - Modifiche ed integrazioni alla legge regionale 4 marzo 1998, n. 7

Friuli-Venezia Giulia:

L.R. 16 gennaio 2002, n. 2 - Disciplina organica del turismo

L.R. 5 dicembre 2005, n. 29 - Normativa organica in materia di attività commerciali e di somministrazione di alimenti e bevande. Modifica alla legge regionale 16 gennaio 2002, n. 2 «Disciplina organica del turismo».

L.R. 12 aprile 2007, n. 7 - Modifiche alla L.R. 5 dicembre 2005, n. 29, e alla L.R. 16 gennaio 2002, n. 2, in materia di commercio e turismo.

L.R. 20 novembre 2008 n. 13 - Modifiche (...) alla legge regionale n.2/2002 in materia di turismo

L.R. 11 febbraio 2010 n. 2 - Modifiche alla legge regionale n. 2/2002 in materia di turismo

Lazio:

L.R. 6 agosto 2007, n. 13 - Organizzazione del sistema turistico laziale

L.R. 19 aprile 2011 n. 5 - Modifiche alla legge regionale 6 agosto 2007, n. 13 (...)

Liguria:

L.R. 24 luglio 1997, n. 28 - Organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni turistici

L.R. 4 ottobre 2006, n. 28 - Organizzazione turistica regionale

L.R. 7 febbraio 2008, n. 2 - Testo unico in materia di strutture turistico-ricettive e balneari

L.R. 1 agosto 2008 n. 29 - Modifiche alla legge regionale 4 ottobre 2006, n. 28

Lombardia:

L.R. 16 luglio 2007, n. 15 - Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo

L.R. 26 maggio 2008 n. 16 - Norme per la tutela e la regolamentazione dei campeggi e dei soggiorni didattico-educativi nel territorio della Regione Lombardia

L.R. 3 febbraio 2009 n. 2 - Modifiche e integrazioni alla Legge regionale 16 luglio 2007 n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo) – Disposizioni sulle strutture alpinistiche

L.R. 5 febbraio 2010 n. 7, art. 11 - Modifiche alla L.R. n. 15/2007

Marche:

L.R. 11 luglio 2006 n. 9 - Testo unico delle norme generali in materia di turismo

Molise:

L.R. 21 marzo 2001, n. 5 - Norme in materia di disciplina e classificazione di campeggi, villaggi turistici ed aree di sosta

L.R. 12 luglio 2002, n. 13 - Norme in materia di attività ricettiva alla produzione di servizi per l'ospitalità - "Bed and Breakfast"

L.R. 21 aprile 2008, n. 10 - Modifiche alla legge regionale 21 marzo 2001, n. 5

Piemonte:

L.R. 15 aprile 1985, n. 31 - Disciplina delle strutture ricettive extra-alberghiere

L.R. 24 gennaio 1995, n. 14 - Nuova classificazione delle aziende alberghiere

L.R. 23 marzo 1995, n. 38 - Disciplina dell'agriturismo

L.R. 22 ottobre 1996, n. 75 - Organizzazione dell'attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte

Puglia:

L.R. 2 agosto 1993, n. 12 - Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere

L.R. 14 giugno 1996, n. 8 - Disciplina delle attività di agenzie di viaggio e turismo

L.R. 11 febbraio 1999, n. 11 - Disciplina delle strutture ricettive (...)

L.R. 11 febbraio 2002 n. 1 - Norme di prima applicazione dell'art. 5 della L. 29 marzo 2001, n. 135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese.

L.R. 2 ottobre 2008 n. 24 - Disposizioni in materia di stabilimenti balneari

L.R. 3 dicembre 2010 n. 18 - Modifiche e integrazioni alla legge regionale 11 febbraio 2002, n. 1





Sardegna:

L.R. 14 maggio 1984, n. 22 - Norme per la classificazione delle aziende ricettive

L.R. 13 luglio 1988, n. 13 - Disciplina in Sardegna delle agenzie di viaggio e turismo

L.R. 12 agosto 1998, n. 27 - Disciplina delle strutture ricettive extra alberghiere

Sicilia:

L.R. 13 marzo 1982, n. 14 - Disciplina dei complessi ricettivi all'aria aperta

L.R. 6 aprile 1996, n. 27 - Norme per il turismo

L.R. 15 settembre 2005, n. 10 - Norme per lo sviluppo turistico della Sicilia

Toscana:

L.R. 23 marzo 2000, n. 42 - Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo

L.R. 17 gennaio 2005, n. 14 - Modifiche alla legge regionale 23 marzo 2000, n. 42 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo).

Trentino A.A. - Provincia autonoma di Bolzano:

L.P. 18 agosto 1992, n. 33 - Riordinamento delle organizzazioni turistiche

L.P. 20 febbraio 2002, n. 3 - Disciplina delle agenzie di viaggio e turismo

Trentino A.A. - Provincia autonoma di Trento:

L.P. 4 agosto 1986, n. 21 - Nuova organizzazione della promozione turistica della provincia autonoma di Trento

L.P. 15 maggio 2002, n. 7 - Disciplina degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri e promozione della qualità della ricettività turistica

L.P. 11 giugno 2002, n. 8 - Disciplina della promozione turistica in provincia di Trento

Umbria:

L.R. 27 dicembre 2006, n. 18 - Legislazione turistica regionale

Valle d'Aosta:

L.R. 29 maggio 1996, n. 11 - Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere

L.R. 15 marzo 2001, n. 6 - Riforma dell'organizzazione turistica regionale

L.R. 24 giugno 2002, n. 8 - Disciplina dei complessi ricettivi all'aperto e norme in materia di turismo itinerante

Veneto:

L.R. 4 novembre 2002, n. 33 - Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo

L.R. 16 febbraio 2010 n. 13 - Modifiche alla L.R. n. 33/2002

Sedi del Movimento Consumatori

Sede Nazionale

Via Piemonte, 39/A
00187 Roma RM
Tel. 06 4880053 / Fax 06 4820227
sosturista@movimentoconsumatori.it

ABRUZZO

Sportello Sulmona

via Vico Battista, 1
67039 Sulmona (AQ)
Tel. 349 3152513
sulmona@movimentoconsumatori.it

Sportello di Vasto

Via Zanella, 1
66054 Vasto CH
Tel. 0873 370783
vasto@movimentoconsumatori.it

BASILICATA

Potenza

via Gandhi, 48
85100 Potenza
Tel 338 2815610 - Fax 0971674517
potenza@movimentoconsumatori.it

CALABRIA

Cosenza

Via Don Minzoni, 28-b
87036 Rende CS
Tel. / Fax 0984 464317
cosenza@movimentoconsumatori.it

Reggio Calabria

via del Gelsomino, 37
89128 Reggio Calabria
Tel. 0965 810913 - Fax 0965 327147
reggiocalabria@movimentoconsumatori.it

CAMPANIA

Battipaglia

via Stella, 108
84091 Battipaglia (SA)
Tel. 0828 430781- Fax 0828 346082
battipaglia@movimentoconsumatori.it

Caserta (*)

viale Beneduce, 23
81100 Caserta CE
Tel. 0823 1970205 - Fax 0823 1542310
caserta@movimentoconsumatori.it

Benevento

via Frosinone, 11
82037 Telese Terme (BN)
Tel./Fax 0824 975431
benevento@movimentoconsumatori.it

Benevento 2

via dei Mulini, 59/b
82100 Benevento
Tel./Fax 0824 970158
benevento2@movimentoconsumatori.it

Napoli

Via Dalmazia 8
80124 Napoli
Tel. 0823 1970205 - Fax 0823 1542310
napoli@movimentoconsumatori.it

Salerno

via Damiano Chiesa, 2
84082 Bracigliano (SA)
Tel. 081 5184774 - Fax 081 5184324
salerno@movimentoconsumatori.it

EMILIA ROMAGNA

Bologna

Galleria Guglielmo Marconi, 1
40122 Bologna
Tel. 051 6493864 - Fax 0513371935
bologna@movimentoconsumatori.it

Modena (*)

Via IV Novembre, 40/L
41100 Modena MO
Tel. / Fax 059 3367171
modena@movimentoconsumatori.it

Parma

C/o Arci
Via Testi, 4
43100 Parma PR
Tel./Fax 0521 7062
parma@movimentoconsumatori.it

Sportello SOS Turista (#)

Via Canaletto, 100
41122 Modena
Tel. 059 2033430 - 059 2033433 / Fax 059 2033434
info@sosvacanze.it

FRIULI VENEZIA-GIULIA

Sportello di Udine

viale Leopardi, 118
33100 Udine
Tel. 0432 502036 - fax 0432 1744564
udine@movimentoconsumatori.it

LAZIO

Roma (*)

Piazza dei Geografi, 22
00176 Roma RM
Tel./Fax 06 64771284
roma@movimentoconsumatori.it

Tivoli

Piazzale Giacomo Matteotti 1
00015 Tivoli RM
Tel. / Fax 0774 334270
tivoli@movimentoconsumatori.it

LIGURIA

Genova (*)

c/o Arci - Via S. Luca 15 interno 9
16124 Genova GE
Tel. 010 2471188 / Fax 010 2467510
liguria@movimentoconsumatori.it
genova@movimentoconsumatori.it

Savona

via Giacchero, 22/2
17100 Savona
Tel. 340 0759343 - Fax 019 825744
savona@movimentoconsumatori.it

Sanremo

Via Matteotti, 144
18038 Sanremo IM
Tel. 0184 597675 / Fax 0184 591817
sanremo@movimentoconsumatori.it

LOMBARDIA

Bergamo

via Quarenghi, 34
24100 Bergamo
Tel. 035239565 - Fax 035 3831882
bergamo@movimentoconsumatori.it

Brescia(*)

Via Cipro, 30
25124 Brescia BS
Tel. 030 2427872 / Fax 030 2476106
brescia@movimentoconsumatori.it

Lecco

Via L. Da Vinci, 32
22053 Lecco LC
Tel. / Fax 0341 365555
lecco@movimentoconsumatori.it

Milano

Via Morigi 8
20123 Milano MI
Tel. 02 80583136 / Fax 02 86910660
milano@movimentoconsumatori.it

Pavia

piazza Allende, 24
27100 Pavia
Tel. 328 9566100
pavia@movimentoconsumatori.it

Varese

Piazza F. De Salvo, 5
21100 Varese VA
Tel. / Fax 0332 810569
varese@movimentoconsumatori.it

MARCHE

Civitanova Marche

Corso Umberto, 166
62012 Civitanova Marche
Tel./Fax 0733 53282
civitanovamarche@movimentoconsumatori.it

MOLISE

Campobasso

Via Ferrari, 7
86100 Campobasso
Tel. / Fax 0874 411086
campobasso@movimentoconsumatori.it

PIEMONTE

Torino (*)

Via San Secondo, 3
10128 Torino TO
Tel. 011 5069546 / Fax 011 5611414
torino@movimentoconsumatori.it

Biella

Via Lamarmora, 8
13900 Biella BI
Tel. / Fax 015 2524197
biella@movimentoconsumatori.it

Ciriè

c/o locale Taurus
via Doria, 20
10073 Ciriè (TO)
Tel. 011 9214938 - Fax 011 5505024
cirie@movimentoconsumatori.it

Cuneo

via C. Emanuele III, 34
12100 Cuneo CN
Tel. / Fax 0171 602221
cuneo@movimentoconsumatori.it

Nichelino

via San Francesco D'Assisi, 6
10042 Nichelino (TO)
Tel./Fax 011 6480134
nichelino@movimentoconsumatori.it

Novara

via Monte San Gabriele, 1/E
28100 Novara
Tel. 345 9460056
novara@movimentoconsumatori.it

Valsesia

Corso Cavour, 1
13045 Gattinara (VC)
Tel./Fax 0163 833420
valsesia@movimentoconsumatori.it

PUGLIA

Andria (*)

via E. Dandolo, 27
76123 Andria (BT)
Tel./Fax 0883 591030
andria@movimentoconsumatori.it

Brindisi

via Rubini, 12
72100 Brindisi
Tel. 345 6560060 - Fax 0831 523190
brindisi@movimentoconsumatori.it

Molfetta

Via Termiti, 25
70056 Molfetta BA
Tel. / Fax 080 3354776
molfetta@movimentoconsumatori.it

Ostuni

Via G. Bruno, 21
72017 Ostuni BR
Tel. / Fax 0831 305991
ostuni@movimentoconsumatori.it

San Severo

Via Tiberio Solis, 89
71016 San Severo FG
Tel. / Fax 0882 223774
sansevero@movimentoconsumatori.it

Bari

Via Valona 27
70121 Bari
Tel./Fax 080 2022627
bari@movimentoconsumatori.it

Sportello di Foggia

via Gorizia, 52
71121 - Foggia
Tel. 338 7979600
sansevero@movimentoconsumatori.it

Sportello Lecce

via Gaetano Argento, 45
73100 Lecce
Tel./Fax 0832 399128
lecce@movimentoconsumatori.it

Noci

via Verdi, 18
70015 Noci
Tel. 334 9043239
noci@movimentoconsumatori.it

Trani

Corso Don Luigi Sturzo, 80
70059 Trani BA
Tel. 347 8006116 - 349 4741684
trani@movimentoconsumatori.it

SARDEGNA

Decimomannu

via Grazie Deledda, 27
09033 Decimomannu (CA)
Tel./Fax 070 9667112
decimomannu@movimentoconsumatori.it

Assemini

via De Gasperi, 25
09032 Assemini (CA)
Tel./Fax 070 9459025 - Fax 1782246902
assemini@movimentoconsumatori.it

Villamassargia

via Di Vittorio, 3
09010 Villamassargia (CI)
Tel./Fax 0781 759075
villamassargia@movimentoconsumatori.it

SICILIA

Palermo (*)

Via Montepellegrino, 108
90142 Palermo PA
Tel. 091 6373538 / Fax 091 9772050
palermo@movimentoconsumatori.it

Messina

Piazza della Repubblica, 4 - is. 279
98100 Messina ME
Tel. 090 2924994 / Fax 090 6511170
messina@movimentoconsumatori.it

Trapani

via G. Toniolo 70/C
91126 Mazara del Vallo (TP)
Tel./Fax 092 3909129
trapani@movimentoconsumatori.it

TOSCANA

Livorno (*)

Via del Cardinale, 6
57125 Livorno LI
Tel. / Fax 0586 219158
toscana@movimentoconsumatori.it
livorno@movimentoconsumatori.it

Cecina

Via Basento, 24
57012 Castiglioncello LI
Tel. / Fax 0586 754504
cecina@movimentoconsumatori.it

Firenze

Via Piccinni, 32
50141 Firenze FI
Tel. / Fax 055 4250239
firenzenord@movimentoconsumatori.it

Lucca

Via S. Gemma Galgani, 46
55100 Lucca LU
Tel. / Fax 0583 490004
lucca@movimentoconsumatori.it

Massa Carrara

Via Loris Giorgi, 3
54033 Carrara
Tel. / Fax 0585 75275
massacarrara@movimentoconsumatori.it

Piombino

via Roma, 21
57025 Piombino (LI)
Tel. 348 8974227 - Fax 1782229230
piombino@movimentoconsumatori.it

Pontedera-Valdera

Via Carducci, 8
56025 Pontedera-Valdera PI
Tel. 0587 57467 / Fax 0587 59536
pontederavaldera@movimentoconsumatori.it

Prato

Via Roma, 276
59100 Prato PO
Tel. 0574 635298 - 0574 546130 / Fax 0574 546043
prato@movimentoconsumatori.it

Versilia

c/o Arci
Via Regia, 68
55049 Viareggio LU
Tel. / Fax 0584 31811
versilia@movimentoconsumatori.it

UMBRIA

Perugia (*)

Via della Viola, 1
06122 Perugia PG
Tel. 075 5731074 / Fax 075 5730616
perugia@movimentoconsumatori.it

VENETO

Venezia (*)

Via Torino, 11/C
30172 Venezia-Mestre VE
Tel. 041 5318393 / Fax 041 5316563
veneto@movimentoconsumatori.it
venezia@movimentoconsumatori.it

Padova

c/o Casa Leonardo
Via dei Colli, 108
35143 Padova PD
Tel. 049 7897525
padova@movimentoconsumatori.it

Treviso

Via Benaglio, 28
31100 Treviso TV
Tel. 0422 545000
treviso@movimentoconsumatori.it

Verona

Via Carlo Cattaneo, 14
37121 Verona VR
Tel. 045 595210 / Fax 045 595210
verona@movimentoconsumatori.it



SEDE NAZIONALE:

Via Piemonte 39/A - 00187 Roma
Tel.: 06 4880053
Fax: 06 4820227
www.movimentoconsumatori.it
sosturista@movimentoconsumatori.it



MOVIMENTO
CONSUMATORI