



Sviluppo della cultura  
della **TUTELA**  
del **TURISTA**  
in **TOSCANA**

PROGRAMMA OPERATIVO  
REGIONE TOSCANA  
OBIETTIVO 3-2000-2006  
Misura D4-D1

# CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA



FEDERCONSUMATORI  
REGIONALE TOSCANA

## LE PAROLE CHIAVE CHE IL TURISTA NON DEVE IGNORARE

### CHI È IL CONSUMATORE/TURISTA

È l'acquirente di un viaggio organizzato o di servizi turistici isolati (ad esempio, un soggiorno in albergo o un biglietto aereo) per scopi **estrangei** alla propria attività di lavoro. Non si può, invece, parlare di consumatore/turista quando l'acquisto di un viaggio "tutto compreso" o di singoli servizi turistici sia effettuato nell'ambito dello svolgimento di un'attività professionale o imprenditoriale, come ad esempio la partecipazione ad un congresso.

### CONTRATTI TURISTICI

Per procurarsi ciò che gli occorre per la sua vacanza, il consumatore/turista conclude dei contratti, cioè degli accordi volontari con i fornitori di certi servizi (con l'agenzia di viaggio, la compagnia aerea, l'affittacamere, l'albergatore, ecc.).

Questi contratti, una volta conclusi, vincolano tra di loro il consumatore e il fornitore del servizio, anche se le parti neppure si conoscono e anche se, materialmente, non viene firmato alcun pezzo di carta. Infatti, ai fini della valida conclusione dei contratti nel settore turistico non serve l'adozione della forma scritta (intesa come scrittura privata: atto scritto e firmato a mano da entrambi i contraenti). I contratti turistici sono contratti a forma libera (non "formali"), quindi possono essere stipulati anche a voce. E in effetti, in molti casi, l'accordo tra il consumatore e gli operatori del settore è raggiunto telefonicamente, per giunta prestando ben poca cura alla chiarezza dei rapporti, alla esigenza di esprimere in modo preciso il contenuto del contratto. Alcuni contratti turistici non sono neppure espressamente regolati dalla legge, in altri termini devono considerarsi contratti atipici. Ad esempio, il contratto d'albergo, quello con il quale l'albergatore si obbliga a fornire ad un turista, dietro il pagamento di un prezzo, l'alloggio, il vitto e altri servizi in locali appositamente organizzati, è un contratto atipico: benché regolato dalle norme generali sui contratti, non ha (ancora) una disciplina specifica, dettata

appositamente.

Sebbene accordarsi a voce possa essere comodo, di sicuro rapido, è bene che il turista, per evitare sorprese o delusioni, impari a seguire il seguente

**CONSIGLIO:**

**MEGLIO NON AFFIDARSI SOLO AD ACCORDI VERBALI**

Il consiglio può essere tradotto così: meglio prevenire, mettendo nero su bianco quanto pattuito, che affrontare difficoltà impreviste. Anche perché, tenendo conto dell'entità delle somme normalmente in gioco nel turismo, difficilmente potrebbe valere la pena di ricorrere al giudice per risolvere eventuali controversie (conflitti, dispute sulle rispettive pretese) con gli operatori del settore.

Ad esempio, nel caso del contratto d'albergo, qualora il turista preferisca prenotare per tempo, è opportuno mettere per iscritto quanto concordato circa la tariffa da pagare e i servizi richiesti, nel modo più dettagliato possibile. Una lettera inviata via fax, un telegramma, lo stesso anticipo inviato tramite bonifico bancario o vaglia postale può recare per iscritto gli accordi raggiunti. Questo testo, se non contestato prima che il servizio sia reso, fa presumere che le parti sono d'accordo e accettano le condizioni stabilite, quindi costituisce una garanzia ed è rilevante sotto il profilo della chiarezza dei rapporti (esprime in modo più preciso il contenuto dell'accordo e ne facilita la prova).

**CONDIZIONI PENALIZZANTI PER IL CONSUMATORE/TURISTA**

Nella pratica contrattuale che riguarda il settore turistico, accade talvolta che il consumatore/turista sia invitato ad apporre la sua firma in calce ad un contratto vero e proprio, oppure in modelli separati che richiamano condizioni generali del contratto. Succede, ad esempio, quando un turista entra in un'agenzia di viaggio, esamina le offerte e i depliant disponibili e, infine, decide di acquistare una vacanza già confezionata.

**In questi casi è opportuno seguire il seguente CONSIGLIO:**

**PRIMA DI ACCETTARE E FIRMARE UN CONTRATTO, È BENE LEGGERE CON  
ATTENZIONE TUTTE LE CONDIZIONI**

Il consiglio può sembrare banale, scontato, eppure ben pochi lo seguono, rischiando così di incappare in spiacevoli sorprese. Vediamo perché.

Questi contratti sono predisposti in maniera uniforme dagli operatori e, rispetto ad essi, il turista ha un potere d'intervento molto scarso: essenzialmente, può solo accettarli o respingerli, ma se li accetta deve farlo integralmente, con poche possibilità di replica sulle singole parti che li compongono. Sono, per questa ragione, chiamati contratti per adesione. Essi sono efficaci nei confronti del turista anche se, al momento di stipularli, ignorava le clausole che contengono.

Secondo la legge, infatti, non occorre l'effettiva conoscenza delle condizioni contrattuali da parte del turista, ma è sufficiente che abbia avuto la possibilità di conoscerle. In altri termini, le condizioni contrattuali si considerano note al turista se, ponendo un minimo di attenzione in ciò che fa, avrebbe potuto conoscerle.

Si aggiunga che l'impresa turistica, quando in modo unilaterale stabilisce le proprie condizioni generali di contratto, potrebbe anche inserirvi clausole vessatorie, vale a dire condizioni particolarmente gravose per il turista, che limitano i suoi diritti o lo pongono in una posizione di svantaggio. Sono tali, ad esempio, le seguenti clausole: stabilire che il prezzo dei servizi turistici sia determinato al momento della erogazione; consentire all'impresa turistica di aumentare il prezzo dei servizi senza che il consumatore possa avere la possibilità di uscire dal contratto qualora il prezzo finale sia eccessivamente elevato rispetto a quello inizialmente pattuito; prevedere a carico del consumatore, qualora non rispetti l'accordo, il pagamento di penali di importo eccessivo; consentire all'imprenditore la possibilità di modificare le caratteristiche del servizio da fornire senza un giustificato motivo indicato nel contratto; stabilire, in caso di controversia, la competenza esclusiva di un giudice di una località diversa dalla residenza del consumatore; ecc.

**art. 1341,  
1° comma,  
cod. civ.**

**art. 1341, 2°  
comma,  
cod. civ.**

Fino a qualche anno fa, le "armi" di cui disponeva il turista per difendersi da condizioni particolarmente gravose erano ben poche, tranne la garanzia di doverle approvare specificamente per iscritto.

La tutela, per così dire, era solo formale: al turista doveva essere richiesta una doppia firma, la prima per il contratto in generale, la seconda per accettare specificamente le clausole vessatorie. Ma, ovviamente, la possibilità di opporsi era esclusa.

Oggi le difese del turista sono aumentate, la tutela è di gran lunga più energica. Tutte quelle clausole che in generale producono a carico del turista un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, sono inefficaci.

Alcune, le più gravi, lo sono automaticamente, qualunque sia stata la strada percorsa dalle parti per giungere all'accordo.

**art.  
1469 bis -  
1469  
sexies  
cod. civ.**

Si tratta delle seguenti clausole:

- ⇒ ESCLUDERE LA RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA IN CASO DI MORTE  
O LESIONE PERSONALE DEL TURISTA
- ⇒ ESCLUDERE O LIMITARE I DIRITTI DEL TURISTA NEI CONFRONTI  
DELL'IMPRESA CHE NON STA AI PATTI
- ⇒ PREVEDERE L'ADESIONE AUTOMATICA DEL TURISTA A CONDIZIONI  
CHE NON HA AVUTO LA POSSIBILITÀ DI CONOSCERE PRIMA DELLA  
CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Le clausole vessatorie meno gravi, sono inefficaci soltanto se il loro inserimento nel contratto **non** è stato il frutto di una libera contrattazione tra le parti. Quando, con altre parole, sono state preparate e imposte in maniera unilaterale dall'impresa, senza alcuna trattativa (vera) con il turista. Non è più sufficiente, dunque, la loro specifica approvazione per iscritto.

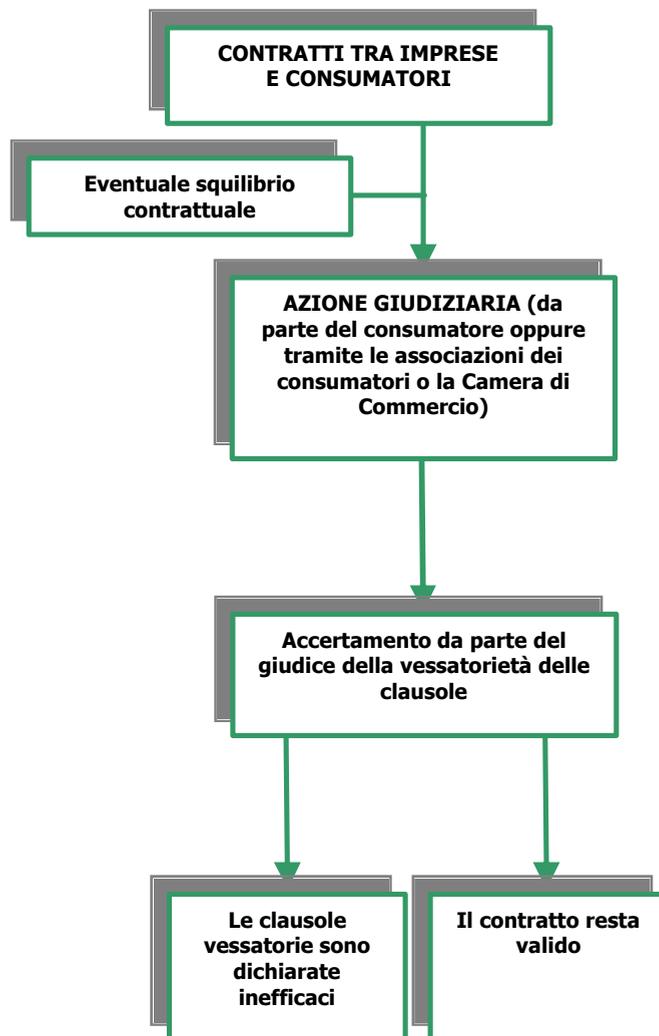
## DA RICORDARE:

NEL CASO DI CONTRATTO CONCLUSO MEDIANTE MODULI PRESTAMPATI, SPETTA ALL'IMPRESA L'ONERE DI PROVARE CHE LE CLAUSOLE SONO STATE OGGETTO DI UNA SPECIFICA TRATTATIVA CON IL TURISTA

In ogni caso, è opportuno che il turista rifiuti sempre di sottoscrivere una eventuale clausola che segnali la preesistenza di trattative se queste non ci sono mai state.

Il turista che ha aderito ad un contratto contenente clausole "sospette", oltre alla ovvia tutela individuale, può anche sperare in una "tutela collettiva", rivolgendosi alle associazioni dei consumatori (**Documento 1**) o alle Camere di Commercio (**Documento 2**).

Queste organizzazioni possono, infatti, chiamare in giudizio chi utilizza o chi raccomanda l'utilizzo di contratti contenenti clausole vessatorie e chiedere al giudice che ne inibisca l'uso.



**"AVERE RAGIONE" È UNA COSA. RIUSCIRE A DIMOSTRARLO, UN'ALTRA**

Provate a pensare ad un turista che, prendendo parte a un viaggio così detto a "pacchetto", subisce una serie di gravi disagi per gli errori commessi dall'organizzatore nella fase di predisposizione del programma: ad esempio, l'organizzatore ha prenotato in un albergo di categoria inferiore rispetto a quanto pagato dal turista, ha calcolato tempi troppo stretti per le coincidenze

dei mezzi di trasporto costringendo il turista a spese extra, ha previsto visite a musei durante le giornate di chiusura.

L'organizzatore è senza dubbio responsabile per i danni causati.

Più esattamente, ha una **RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE** legata al mancato rispetto degli impegni presi con un contratto.

Naturalmente il turista potrà avanzare una richiesta di risarcimento, il pagamento cioè di una somma di denaro per i danni patiti. Però, prima di lanciarsi in una controversia che potrebbe anche durare a lungo e comportare costi non indifferenti, occorre che il turista, anche se è convinto di avere tutte le ragioni, rifletta sulla seguente regola generale:

### **CHI PRETENDE QUALCOSA DEVE PROVARE IL FONDAMENTO DELLA PROPRIA PRETESA**

#### **CONSIGLI:**

- ⇒ Fare tutto quello che è possibile per conoscere i propri diritti.
- ⇒ Se non vi è certezza dei propri diritti, rivolgersi alle associazioni dei consumatori.
- ⇒ Informazioni si possono ottenere anche dagli uffici di informazione e accoglienza turistica (Documento visivo 3), oppure presso le Agenzie per il turismo (Documento visivo 4). Se per l'acquisto di un pacchetto di viaggio o di singoli servizi separati ci si è avvalsi di un'agenzia di viaggio intermediaria, ci si può rivolgere anche a quest'ultima che ha un obbligo di assistenza nei confronti del turista, inclusa la gestione dei reclami.
- ⇒ Fare tutto quello che è possibile per porsi nella condizione di poter provare i fatti a sostegno delle proprie pretese.

Ma più esattamente, cosa deve provare un turista quando si trova a fronteggiare il mancato rispetto degli impegni contrattuali da parte di un'impresa turistica?

1. che era stato concluso un contratto con l'impresa
2. che il contratto non è stato rispettato, in tutto o in parte, dall'impresa; ossia deve provare l'inadempimento contrattuale dell'impresa.

3. provare che l'inadempimento dell'impresa gli ha procurato un danno di una certa entità. In altri termini, provare l'esistenza e la misura del danno, e che tale danno è la conseguenza immediata e diretta proprio dell'inadempimento dell'impresa.

**Artt. 1223-  
1229 cod.  
civ.**

Un punto, quest'ultimo, ragionevole, che in un certo senso pone un limite alle richieste di risarcimento del turista e, di conseguenza, consente all'impresa turistica, quando stipula un contratto, di valutare i rischi cui si espone nel caso non rispetti gli impegni assunti. Talvolta, per evitare problemi sulla misura del risarcimento, nei contratti turistici viene inserita una clausola penale, che ha la funzione di fissare in anticipo quanto dovrà essere pagato in caso di inadempimento.

**Artt. 1382-  
1384 cod.  
civ.**

Non basta, insomma, aver ragione, occorre anche essere convincenti. Per questa ragione è opportuno premunirsi, ricorrendo almeno ad alcuni semplici accorgimenti:

- ☞ LEGGERE SEMPRE ATTENTAMENTE LE CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE LE IMPRESE TURISTICHE PROPONGONO
- ☞ SE TENETE A SODDISFARE PARTICOLARI ESIGENZE FATE IN MODO CHE LE VOSTRE RICHIESTE SIANO MESSE PER ISCRITTO. NON ACCONTENTATEVI DI PROMESSE
- ☞ DURANTE IL SOGGIORNO, NON APPENA VI ACCORGETE CHE LE COSE NON VANNO PER IL VERSO GIUSTO, DATEVI DA FARE A RACCOGLIERE OGNI POSSIBILE PROVA DEI DISAGI SUBITI: FOTO, SCONTRINI, RICEVUTE, CERTIFICATI MEDICI, NOME DI EVENTUALI TESTIMONI, ECC.
- ☞ CONSERVATE COPIA DI CIÒ CHE SCRIVETE E SPEDITE ALLE IMPRESE. ABITUATEVI A FARE COMUNICAZIONI IMPORTANTI PER RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO.

Un'ultima osservazione. Ci sono delle eccezioni alle regole generali sopra ricordate.

Non sempre chi ha subito un danno deve provare chi lo ha provocato. In certi

casi la legge individua già un presunto responsabile, e sarà lui a dover fornire giustificazioni per essere esonerato da tale responsabilità. Ad esempio, l'albergatore risponde sempre dei furti subiti dai clienti all'interno della struttura ricettiva, anche se non ne ha colpa (vedi pagina...).

### **IL DANNO DA VACANZA ROVINATA**

Il problema di quantificare i danni può assumere nel turismo un rilievo del tutto particolare. E' difficile ignorare che ogni anno, soprattutto al termine delle vacanze estive, sono numerosi i turisti che hanno qualche lamentela. La varietà dei casi è estesa: programmi di viaggio non rispettati, alberghi diversi da quelli previsti, cambiamento delle escursioni senza preavviso, villaggi descritti come super attrezzati non ancora ultimati, smarrimento bagagli, negato imbarco sull'aereo, treni che non rispettano i tempi, e così via. Per questi e altri disagi materiali, il turista può pretendere di essere indennizzato: ad esempio, se è stato alloggiato in un albergo a tre stelle e aveva pagato per un quattro stelle, chiederà il rimborso della differenza di costo delle camere. Ma i suoi diritti si fermano qui o vanno ben oltre? Questa domanda intende sollevare il problema noto con la definizione, ormai largamente usata, di "danno da vacanza rovinata".

Quando ci si iscrive ad un viaggio organizzato o si fanno dei contratti per ottenere singoli servizi turistici, il desiderio è di godere di un periodo di vacanza, magari in località piacevoli e possibilmente salubri, per riposarsi, svagarsi o quant'altro si desidera. Se le condizioni contrattuali non vengono rispettate come previsto, si può anche essere costretti in certi casi a rinunciare alla vacanza o a sopportarne una che non va per il verso giusto. Per essere più concreti, facciamo un esempio.

SUPPONETE DI ACQUISTARE UN PACCHETTO TURISTICO PER UNA LOCALITÀ DI MARE. PURTROPPO NON POTETE PARTIRE IL GIORNO PREVISTO PERCHÉ IL VOLO È STATO SOPPRESSO. L'AGENZIA DIMENTICA DI AVVISARE L'ALBERGATORE CHE ARRIVERETE CON UN GIORNO DI RITARDO. NEL FRATTEMPO L'ALBERGATORE, NON VEDENDOVI ARRIVARE, HA DATO LA STANZA AD ALTRI TURISTI. COSÌ, QUANDO FINALMENTE RAGGIUNGETE LA LOCALITÀ PRESCELTA, VI

RITROVATE PER STRADA, SENZA POSSIBILITÀ DI OTTENERE IL SOGGIORNO IN ALBERGO, CHE FRA L'ALTRO PREVEDEVA CAMERA DOPPIA, CON VISTA MARE, SPIAGGIA PRIVATA E UN BUON PROGRAMMA DI ATTIVITÀ SPORTIVA. IN ALTERNATIVA VI PROPONGONO UNA SISTEMAZIONE IN UNA STANZA D'AFFITTO, SENZA SERVIZI, VISTA MARE CON IL CANNOCCHIALE!

Ebbene, riflettendo sull'esempio, in aggiunta al rimborso di parte del denaro pagato o delle spese extra sostenute per far fronte alla nuova situazione, non credete che sia giusto pretendere e ottenere un risarcimento anche per i disagi sopportati per via della inadeguatezza della sistemazione alternativa e per il mancato godimento di un periodo di vacanza all'altezza delle aspettative? O, se preferite, per i disagi legati alla perdita di un'opportunità di svago, derivanti cioè da una vacanza andata male?

Così inteso, il danno da vacanza rovinata è parte integrante della responsabilità contrattuale, rappresenta una questione del mancato rispetto degli impegni presi con un contratto.

Si tratta di un danno difficile da tradurre in termini monetari. Per giunta un tempo era raro vederselo riconoscere. I giudici italiani, infatti, tendevano a qualificarlo come **danno morale**, ossia come danno immateriale, non patrimoniale, legato alla sfera psichica di chi lo subisce, al dolore, alla sofferenza personale, e come tale non risarcibile. In Italia, infatti, ai danni non patrimoniali fa riferimento il codice civile, per il quale vanno risarciti solo nei casi determinati dalla legge.

Solo negli ultimi anni si rinvengono sempre più nella giurisprudenza decisioni che ammettono un risarcimento per il disagio subito a seguito di una vacanza andata male.

Si aggiunga che, con una recente sentenza, relativa ad una turista austriaca colpita da un'intossicazione da salmonella dovuta ai cibi serviti dal ristorante del villaggio compreso nel pacchetto turistico, la Corte di Giustizia delle Comunità Europee ha inquadrato la "vacanza rovinata" nell'ambito del danno morale e ne ha ammesso il risarcimento connesso alla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio "tutto compreso".

**art. 2059  
cod. civ.  
Pret. Roma,  
31/03/73  
App.Milano  
21/06/88**

**Trib.Torino,  
08/11/96  
Trib.Milano,  
04/06/98  
G. di pace  
Siracusa,  
26/03/99**

**Corte di  
Giustizia CE  
12/03/02,  
in causa  
C-168/00**

## ALLE PRESE CON I TRASPORTI

### PREMESSA

Nel settore dei trasporti (Documento 5) alcune forme di tutela dei diritti dei passeggeri sono presenti. Altra cosa naturalmente è se esse vengono usate, e con quanta efficacia, nonostante siano numerose, specialmente nei periodi di grande traffico, le polemiche per i disservizi del trasporto: voli inesistenti, treni in ritardo, turisti lasciati privi di indicazioni e assistenza, ecc. Il fatto è che spesso non si conoscono con precisione neppure modalità e termini per ottenere un risarcimento!

Per questa ragione, le pagine seguenti offrono alcune informazioni sulle tutele previste per i disagi nei quali **più frequentemente** si incappa, durante viaggi o vacanze, utilizzando mezzi di trasporto.

### VIAGGIARE IN AEREO

Per chi durante le sue vacanze si sposta con l'aereo, la prima cosa da ricordare riguarda:

#### LA PRENOTAZIONE

1. Si effettua nelle agenzie di viaggio, nelle agenzie della compagnia aerea, telefonicamente o via Internet.
2. Al momento della prenotazione, il passeggero ha diritto a ricevere, in modo chiaro e completo, informazioni su:
  - ☞ compagnia aerea che svolgerà il servizio di trasporto;
  - ☞ tipo di aeromobile;
  - ☞ orari dei voli, tariffe e relative regole;
  - ☞ modalità di assistenza per i passeggeri disabili e minori non accompagnati;
  - ☞ comunicazione del codice di prenotazione
3. Se il passeggero si rivolge a un'agenzia di viaggio, deve poter prendere

visione di tutti i voli che portano alla destinazione prescelta (non stop, con scalo e le eventuali coincidenze).

4. Va rammentato che la prenotazione diviene definitiva solo in seguito all'acquisto del biglietto.

Il contratto si perfeziona con l'acquisto del biglietto. Il contratto è regolato, oltre che dalla disciplina normativa generale, dalle condizioni contrattuali predisposte dalla compagnia con cui si viaggia: i passi salienti di queste ultime si trovano sul retro del biglietto. Nel caso di acquisto del biglietto per via elettronica (si paga mediante carta di credito e si ritira la carta di imbarco direttamente all'accesso in aereo), il passeggero ha diritto di ricevere la ricevuta del viaggio, contenente i dati relativi al volo e le stesse informazioni che si trovano nel biglietto aereo tradizionale.

#### DA RICORDARE

Le considerazioni che saranno svolte nelle pagine successive, riguardano i vettori aerei della Comunità europea e si basano in larga parte sulla seguente normativa:

- ⇒ Regolamento n. 1991/295/CEE (sistema di compensazione in caso di "overbooking" nei servizi aerei di linea).
- ⇒ Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 (Convenzione sul trasporto aereo internazionale), messa in atto nella Comunità europea dal Regolamento (CE) n. 2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) n. 889/2002 e dalle legislazioni nazionali degli Stati membri.

Questa normativa rafforza la protezione dei passeggeri, in più consente di superare la distinzione tra trasporto nazionale e internazionale e di avere all'interno della Comunità europea lo stesso livello e tipo di responsabilità del vettore aereo nei confronti dei passeggeri (per i danni derivanti da morte o lesioni del passeggero) e i loro bagagli e in caso di ritardi nel trasporto.

Mentre scriviamo, però, la Convenzione di Montreal non ha ancora ottenuto il numero di ratifiche o adesioni necessario per la sua entrata in vigore. Ciò sospende l'applicabilità anche del Regolamento (CE) n. 889/2002, perché è dal Regolamento stesso subordinata (art. 2) all'entrata in vigore della Convenzione. Siamo all'entrata in vigore della Convenzione e, di conseguenza, all'applicabilità del regolamento comunitario, per le situazioni di disservizio che riguardano il ritardo del passeggero e i danni al suo bagaglio, è necessario documentarsi facendo riferimento alla Carta dei diritti del passeggero, un compendio delle principali tutele limitato al settore del trasporto aereo. Si può consultare questo testo in diversi indirizzi web, tra cui quello dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile): [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)

Al centro delle polemiche per i disservizi del trasporto aereo, oltre alle compagnie aeree, possono figurare le società di gestione aeroportuali e quelle che forniscono i servizi a terra alle compagnie. In altri termini, il settore è complesso, e la responsabilità per i disservizi può essere attribuita a più soggetti. Per non farsi scoraggiare, in particolare quando questi soggetti tentano di fare a "scarabarile" addossandosi l'un l'altro le colpe dei disservizi, è sufficiente che il passeggero individui sempre nella compagnia aerea il suo unico interlocutore: è con lei che stipula il contratto di trasporto e non gli deve interessare più di tanto chi esegue (effettivamente) male un servizio. Perciò il destinatario di una richiesta di risarcimento deve essere sempre la compagnia aerea. Eventualmente, sarà quest'ultima a rivalersi in seguito su altri soggetti ritenuti responsabili. Se il turista lo ritiene opportuno, copia delle suddette richieste può essere inviata anche a: ENAC-Carta dei diritti del passeggero – Viale Castro Pretorio 118 – 00185 Roma. Per le problematiche relative al trasporto bagagli registrati, in caso di utilizzo successivo di più vettori, la richiesta di un eventuale risarcimento deve essere inviata agli uffici dell'ultimo vettore. Se poi il trasporto aereo è stato acquistato in un pacchetto turistico, la legge identifica come

unico responsabile per tutto ciò che può accadere nel corso del viaggio, inclusi i disguidi nel trasporto aereo, l'organizzatore del pacchetto. Quest'ultimo potrà in seguito rivalersi sul diretto responsabile, ma è importante insistere che il turista danneggiato può avere una sola controparte e cioè colui che ha confezionato il viaggio "tutto compreso".

### ALCUNI CONSIGLI

- ☞ Leggere attentamente almeno l'estratto delle condizioni di contratto allegato al biglietto.
- ☞ Ricordarsi di acquistare il biglietto entro i termini indicati al momento della prenotazione (altrimenti rischiate che la prenotazione sia cancellata).
- ☞ Poiché il biglietto costituisce prova della conclusione del contratto, conservarlo con attenzione.

Veri e propri spauracchi per chi viaggia in aereo, ovvero le lamentele più frequenti, sono tre:

1. IMBARCO NEGATO PER OVERBOOKING
2. RITARDI
3. BAGAGLI DANNEGGIATI O SMARRITI

### OVERBOOKING

#### COS' È

Il termine significa "eccesso di prenotazioni". Accade quando ad un passeggero, nonostante abbia un volo prenotato e pagato e si sia presentato nei tempi previsti, al check in gli dicono che il suo posto non è disponibile, perché è già stato occupato da un altro passeggero.

#### CHI È IL RESPONSABILE

Le compagnie aeree, le quali, per non lasciare posti vuoti su ogni volo (ogni posto vuoto rappresenta un aggravio di costi) e cautelarsi contro le rinunce improvvise, confermano un numero di prenotazioni superiore ai posti effettivamente disponibili. E così, se si presentano tutti i viaggiatori, finisce

che qualcuno resta a terra, in ogni caso non ha la possibilità di partire sul volo previsto.

## DA RICORDARE

CHI RISCHIA DI PIÙ SONO I PASSEGGERI CHE ARRIVANO IN AEROPORTO PER IMBARCARSI ALL'ULTIMO MOMENTO. QUELLI CHE SI PRESENTANO CON LARGO ANTICIPO, UNA VOLTA EFFETTUATO IL CHECK IN ED OTTENUTA LA CARTA D'IMBARCO, HANNO LA PARTENZA GARANTITA.

DEL RESTO, IL PASSEGGERO HA IL DOVERE DI PRESENTARSI ENTRO IL TERMINE PREFISSATO (DALLA STESSA COMPAGNIA) PER EFFETTUARE LE FORMALITÀ DI IMBARCO, ALTRIMENTI PERDE IL DIRITTO DI SALIRE SUL VOLO PRENOTATO: SE IL VETTORE DOVESSE ASPETTARE OGNI PASSEGGERO IN RITARDO, NON POTREBBE PIÙ GARANTIRE ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO.

ALCUNE COMPAGNIE HANNO AVVIATO "INTERNET CHECK IN": ACCADENDO AL SITO DELLA COMPAGNIA SI PUÒ FARE IL CHECK IN E AVERE IL POSTO ASSEGNATO E LA CARTA DI IMBARCO.

### **Regolamento comunitario 295/91**

Un regolamento comunitario ha stabilito precise tutele per i passeggeri che incorrono nell'overbooking.

Queste tutele valgono per tutti i voli di linea in partenza da aeroporti dell'Unione Europea: dunque, valgono indipendentemente dalla nazionalità del passeggero o della compagnia (non riguardano solo le compagnie di bandiera dei Paesi membri) e dalla destinazione. Sono esclusi, invece, i voli charter e i casi in cui i passeggeri rimangano a terra a causa di scioperi, guasti all'aereo o per via del tempo.

## TUTELE PER IL PASSEGGERO

1. Le compagnie aeree hanno l'obbligo di mettere a disposizione dei passeggeri, presso gli uffici di accettazione e le agenzie di viaggio, informazioni adeguate sulle regole relative al negato imbarco per overbooking.
2. Il passeggero rimasto a terra può scegliere tra:
  - ☛ Il rimborso senza penali del biglietto (almeno per la parte di viaggio non effettuata);
  - ☛ Il primo volo alternativo disponibile fino alla destinazione finale;

- ☛ Un volo alternativo ad una data successiva a lui più conveniente.
3. Se al passeggero viene offerta la possibilità di viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale ha pagato il biglietto, avrà diritto ad essere rimborsato della differenza di prezzo.
  4. Qualunque sia la scelta, il passeggero ha diritto a un indennizzo per il disagio subito variabile in rapporto alla lunghezza del volo e al ritardo con cui si giunge a destinazione:
    - ☛ per voli inferiori a 3550 km, 150 euro o 75 euro se arriva a destinazione con meno di due ore di ritardo;
    - ☛ per voli superiori a 3500 km, 300 euro o 150 euro se arriva a destinazione con meno di quattro ore di ritardo.

Un consiglio:

In caso di overbooking, recarsi al banco di accettazione e reclamare immediatamente: esigete il posto su un altro volo e l'indennizzo

Nel caso la compagnia rifiuti di soddisfare quest'ultima richiesta, nel **Formulario**, la **Scheda n°1**, contiene un esempio di raccomandata da inviare per ottenere la compensazione prevista per il mancato imbarco.

Sono a carico della compagnia una serie di spese per ridurre il disagio dei passeggeri che incorrono nell'overbooking: telefonate, pasti, pernottamenti in albergo in relazione all'attesa che intercorre prima del nuovo volo.

Quattro precisazioni utili:

- ☛ Ovviamente, se il passeggero ritiene di aver subito ulteriori, più consistenti danni a causa dell'inadempimento della compagnia aerea (ad esempio, perde un'occasione di lavoro, deve disdire un contratto di noleggio per una macchina da ritirare all'arrivo, non usufruisce di un pernottamento presso l'albergo prenotato, ecc.), ha sempre la possibilità di ricorrere al giudice per chiedere più soldi. Attenzione, però: ha un anno di tempo per farlo. Dopo un anno, i diritti che derivano dal contratto di trasporto di persone entrano in prescrizione (muoiono, perché il passeggero rimane inerte, non li esercita per tutto

il tempo previsto dalla legge).

- ☛ Si tenga presente che se il passeggero partecipa a un viaggio tutto compreso, il vettore dal punto di vista contrattuale è legato all'imprenditore che ha organizzato il viaggio. Pertanto, in caso di overbooking, il vettore deve versare l'indennizzo previsto dal regolamento all'organizzatore del viaggio. Quest'ultimo, a sua volta, ha l'obbligo di darlo al passeggero, al suo cliente. Va da sé che il passeggero resta libero di chiedere all'organizzatore del viaggio risarcimenti superiori per i disagi subiti, ad esempio se il mancato imbarco fa saltare parte della vacanza. Allo scopo di chiedere (e ottenere) al Tour Operator un rimborso maggiore, è opportuno farsi rilasciare dalla compagnia una dichiarazione circa il mancato imbarco.
- ☛ Quando accade l'overbooking le compagnie aeree possono cercare volontari disposti a rinunciare momentaneamente alla partenza per lasciare il posto a chi ne ha necessità urgente. Le compagnie hanno anche una lista di persone che hanno diritto alla precedenza: bambini soli, nuclei familiari, i disabili, ecc. Chi rinuncia a partire riceve sempre l'indennizzo minimo stabilito dal regolamento comunitario.
- ☛ Nessun indennizzo o compensazione sono dovuti a chi viaggia gratuitamente o a tariffe ridotte non disponibili al pubblico.

### **RITARDI E CANCELLAZIONI**

Con l'aereo le probabilità di non partire in orario o, addirittura, di rimandare la partenza, purtroppo, non sono poche. Talvolta, ritardi valutati inizialmente in pochi minuti si trasformano in lunghe ed estenuanti attese.

Ecco cosa può, almeno, pretendere il passeggero.

### **ASSISTENZA**

La prima cosa da dire è che la compagnia aerea ha il dovere di informare i passeggeri del ritardo e sui motivi per i quali è accaduto. Queste

informazioni devono essere fornite non appena la compagnia sa dell'inconveniente e, successivamente, ogni 30 minuti.

Qualora la causa della ritardata partenza o della cancellazione del volo sia imputabile alla compagnia aerea, il passeggero avrà diritto a: telefonata o fax al luogo di destinazione; pasti e consumazioni in congrua relazione all'attesa del volo; sistemazione in albergo; ecc. Insomma, il passeggero deve ricevere assistenza dalla compagnia in modo da subire il minor disagio possibile.

**Attenzione**, però: queste tutele non sono obbligatorie se i ritardi o le cancellazioni non sono attribuibili alla compagnia, ma sono il frutto di cause imprevedibili, quali le condizioni atmosferiche avverse.

#### RESPONSABILITÀ PER IL RITARDO

In caso di ritardo nel trasporto, il vettore è responsabile per l'eventuale danno procurato al passeggero, sempre che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Si tratta però di una responsabilità limitata: a 4150 DSP (sono Diritti Speciali di Prelievo, il cui valore, soggetto a fluttuazioni rispetto all'euro, è stabilito dal Fondo Monetario Internazionale ed è pubblicato nelle pagine economiche dei giornali finanziari: il giorno .....2003, 1 DSP corrispondeva a ....euro). E' il vettore, ovviamente, che deve dimostrare la sua mancanza di responsabilità. E la prova non sempre è possibile, né facile: ad esempio, un ritardo per un guasto tecnico, potrebbe essere la conseguenza di controlli eseguiti con poca attenzione dal personale di manutenzione.

Resta fermo il fatto che il passeggero, se chiede di essere indennizzato, deve fornire prova della perdita economica subita a seguito del ritardo nella partenza.

#### RIMBORSO O VOLO ALTERNATIVO

In caso di cancellazione il passeggero può richiedere e ottenere il rimborso della parte non utilizzata del biglietto. In alternativa, il passeggero ha la possibilità di raggiungere la destinazione finale con un altro aereo, anche di altro vettore e in data successiva, purché entro i limiti di validità del

biglietto.

Ad ogni modo, se la cancellazione è da imputarsi al vettore aereo, il passeggero in grado di provare di aver subito un pregiudizio economico, conserva la possibilità di avanzare ulteriori richieste di risarcimento.

### COME FARE A RECLAMARE

L'eventuale reclamo, quando il passeggero ritiene di aver diritto ad un risarcimento, deve essere inoltrato immediatamente agli uffici aeroportuali della compagnia aerea o del suo rappresentante verbalmente (anche per telefono) o per nota scritta, anche per fax o posta elettronica.

Naturalmente, se possibile, è sempre meglio mettere nero su bianco: se la situazione dovesse prendere una brutta piega, una contestazione scritta prevale sulle chiacchiere, almeno non può essere facilmente smentita.

Nel **Formulario**, lo Schema 2, fornisce un esempio di lettera da inviare alla compagnia per reclamare.

La compagnia, o il suo rappresentante, deve rispondere per iscritto entro e non oltre trenta giorni (da data protocollo interno) e proporre la possibilità di una conciliazione.

Il reclamo è il primo passo per accedere all'eventuale risarcimento. Ovviamente, se le cose dovessero volgere al peggio, il passeggero ha sempre la possibilità di rivolgersi al giudice per far presenti le proprie ragioni. I **termini per l'azione di risarcimento** sono due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

La compagnia, o il suo rappresentante, deve rispondere per iscritto entro e non oltre trenta giorni (da data protocollo interno) e proporre la possibilità di una conciliazione.

Il reclamo è il primo passo per accedere all'eventuale risarcimento. Ovviamente, se le cose dovessero volgere al peggio, il passeggero ha sempre la possibilità di rivolgersi al giudice per far presenti le proprie ragioni. I **termini per l'azione di risarcimento** sono due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

### **IN CASO DI PACCHETTO TURISTICO**

Capita anche che i disservizi da ritardo o mancata partenza accadano durante l'esecuzione di un viaggio organizzato. In tal caso, toccherà al tour operator assicurare ai turisti ogni tipo di assistenza. Il tour operator potrà anche essere chiamato a rispondere dei disagi subiti in aeroporto dai turisti, soprattutto se aveva sentore che i disservizi avrebbero potuto verificarsi e non ha predisposto soluzioni alternative, né ha informato i turisti per tempo, consentendo loro di decidere se partire o no.

### **BAGAGLI**

Per chi viaggia in aereo, il timore più grande è costituito dai danni o dallo smarrimento del bagaglio. Inconvenienti, questi, che accadono specialmente quando il volo non è diretto, ma compie scali intermedi: il bagaglio non sempre riesce a seguire il viaggiatore nei cambi d'aereo, se questi avvengono a breve distanza l'uno dall'altro.

Al momento del check-in, si devono consegnare i bagagli da registrare. Il peso massimo trasportabile gratuitamente è diverso a seconda della classe in cui si viaggia (l'economica invece della business, ad esempio). Se il peso del bagaglio va oltre, subentra l'overweight, ossia una somma da pagare per ogni chilo in più. È consentita la cosiddetta dichiarazione di valore: dietro pagamento di una somma per ciascun bagaglio, è possibile aumentare l'eventuale importo dovuto dalla compagnia in caso di smarrimento. Per i bagagli consegnati viene rilasciata una ricevuta, in pratica delle etichette da incollare al biglietto (i baggage tag).

Una parte del bagaglio può essere portata a mano sull'aereo.

### **RITARDI NEL TRASPORTO BAGAGLI**

Sembra proprio che chi viaggia in aereo debba mettere in conto, in particolare nel periodo estivo, quando gli spostamenti sono più intensi, la possibilità che i suoi bagagli non gli vengano riconsegnati una volta giunto a destinazione.

Di solito, entro le 48 ore, i bagagli vengono ritrovati e recapitati al proprietario a spese della compagnia aerea. Ma ciò non elimina il disagio di

rimanere senza valigia. Senza contare, poi, che invece di poche ore potrebbero trascorrere molti giorni prima di riaverla.

Ad ogni modo, in caso di ritardata consegna, la legge stabilisce che il vettore aereo è senz'altro responsabile, salvo che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno, però, è **limitata a 1000 DSP**.

La legge indica questo massimale di responsabilità, ma lascia a ciascuna compagnia una certa libertà nel definire le modalità di assistenza al passeggero rimasto senza valigia. In genere, al passeggero sono rimborsate le spese che deve sostenere per le prime necessità durante l'attesa.

Da ricordare:

QUANDO SI ACQUISTANO GENERI DI PRIMA NECESSITÀ, COME GLI ARTICOLI DI IGIENE PERSONALE O GLI INDUMENTI ESSENZIALI, È OVVIAMENTE IMPORTANTE CONSERVARE GLI SCONTRINI, PERCHÉ POI DOVRANNO ESSERE PRESENTATI AL VETTORE PER DOCUMENTARE LE SPESE SOSTENUTE

### DISTRUZIONI O SMARRIMENTO BAGAGLI

Ancora più sgradita la sorpresa per il passeggero, quando scopre che i bagagli sono andati persi oppure quando gli vengono restituiti aperti e danneggiati.

In questi casi, il vettore aereo è responsabile per un importo massimo di 1000 DSP:

- ☛ per il bagaglio registrato, è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa (salvo che eventuali difetti fossero già inerenti al bagaglio stesso);
- ☛ per il bagaglio a mano, è responsabile solo se il danno gli è imputabile.

I limiti di responsabilità sono più elevati se il passeggero, al momento della registrazione, ha rilasciato una dichiarazione di valore e pagato un

supplemento.

## RECLAMI

Il primo passo che il passeggero deve fare per avviare la pratica di ricerca dei suoi bagagli o, comunque, per ottenere l'eventuale risarcimento per i disservizi subiti durante il trasporto del bagaglio, è sporgere quanto prima, per iscritto, una denuncia di smarrimento o danneggiamento al vettore.

Conviene rivolgersi subito agli uffici "lost and found" presenti nelle sale arrivi di tutti gli aeroporti e specificare, mediante appositi moduli (si chiamano PIR), le caratteristiche delle valigie perse o danneggiate, nonché i dati riguardanti il volo.

Ovviamente, quando non si trova più il bagaglio, è importante fornire il maggior numero di informazioni possibile: colore e marca delle valigie, il loro contenuto, eventuali dettagli che le contraddistinguono, ecc. Se la ricerca del bagaglio sarà senza esito, scatterà il diritto al risarcimento e la somma sarà fissata dalla compagnia in base alla descrizione resa dal passeggero. Come abbiamo più volte ricordato, il vettore aereo ha però una responsabilità limitata nell'importo: è importante che il passeggero tenga a mente questa precisazione, in modo che possa stipulare coperture assicurative supplementari prima del viaggio, se necessario.

La denuncia scritta deve essere effettuata entro precisi termini, pena la decadenza del diritto:

- ☛ nel caso il bagaglio sia danneggiato, entro sette giorni;
- ☛ in caso di mancata riconsegna, entro ventuno giorni.

\* Nel **Formulario**, la Scheda 3, offre un esempio di lettera da inviare alla compagnia aerea per la richiesta di risarcimento danni subiti per la perdita dei bagagli.

## IN VIAGGIO CON IL TRENO

Le vacanze per molti turisti iniziano con un viaggio in treno, che resta per certi tipi di spostamenti uno dei mezzi più interessanti sotto il profilo economico e turistico (Documento 6). Esempiare, tra l'altro, l'attenzione

rivolta dalle Ferrovie alla clientela disabile, attraverso un servizio di assistenza organizzato nel circuito di ben 196 stazioni (Documento n. 7).

Anche viaggiare in treno, però, può riservare sgradite sorprese. Le lamentele più frequenti riguardano:

- ☛ le indicazioni da seguire per farsi rimborsare un biglietto non utilizzato;
- ☛ i ritardi e le interruzioni del servizio;
- ☛ il cattivo funzionamento dell'impianto di climatizzazione nelle carrozze.

Precisiamo subito che la possibilità di ottenere il rimborso del biglietto nel caso non si parta più è possibile, in più per i disservizi qualche forma di indennizzo alla clientela è prevista.

IL SERVIZIO NAZIONALE DI TRASPORTO DELLE PERSONE SU TRENITALIA È DISCIPLINATO DALLE "CONDIZIONI E TARIFFE PER I TRASPORTI DELLE PERSONE SULLE FERROVIE DELLO STATO", APPROVATE CON LEGGI SPECIALI. E' POSSIBILE CONSULTARE QUESTE DISPOSIZIONI PRESSO LE BIGLIETTERIE E LE AGENZIE DI VIAGGIO ABILITATE, OPPURE NEL SITO [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) ALLA VOCE NORMATIVA.

## BIGLIETTO E PRENOTAZIONE

Oltre che nelle biglietterie della stazione, il biglietto si può acquistare nelle biglietterie self service, in un'agenzia di viaggi, collegandosi al sito Internet di Trenitalia pagando con carta di credito, mediante telefono, chiamando dal telefono fisso il numero 892021 (opzione 2) o dal telefono mobile il numero 199.166.177 (opzione2). Nel caso degli acquisti online o attraverso il telefono, i biglietti si ricevono al proprio domicilio oppure si ritirano in una emittitrice automatica inserendo il codice che è stato fornito.

I biglietti sono utilizzabili entro due mesi dall'acquisto, mentre quelli a fasce chilometriche non hanno limite di validità.

Per assicurarsi il posto a sedere, soprattutto nei periodi di grande affluenza,

non basta il biglietto, serve anche la prenotazione. Solo in alcuni casi la prenotazione è obbligatoria e inclusa nel prezzo del biglietto (Eurostar, ad esempio). Per i treni regionali, interregionali e diretti non è possibile prenotare.

#### RIMBORSO DEL BIGLIETTO

Se si verificano le seguenti circostanze:

- ☛ la partenza del treno è ritardata di un'ora
- ☛ il treno è soppresso
- ☛ non c'è posto disponibile nella classe per la quale il biglietto è valido
- ☛ il servizio è stato interrotto e non si vuole avvalersi dei mezzi messi a disposizione delle ferrovie

è possibile ottenere il rimborso del biglietto in **maniera integrale**.

Se invece è il turista che, per qualsiasi motivo, rinuncia al viaggio, si hanno due possibilità (da utilizzare entro due mesi dalla data di emissione del biglietto):

- ☛ un rimborso in contanti, ma con una trattenuta pari al 20% dell'importo pagato (qualora la somma da restituire, al netto della trattenuta, sia inferiore a 8 euro, non c'è alcun rimborso);
- ☛ un bonus, corrispondente all'intero valore del biglietto, che potrà utilizzare per l'acquisto di un altro biglietto entro sei mesi.

#### COME FARE PER AVERE IL RIMBORSO

E' semplice: basta presentare il biglietto **non convalidato** (o se già convalidato entro trenta minuti dalla convalida) a qualsiasi biglietteria di stazione oppure all'agenzia di viaggi in cui è stato acquistato. Bisogna anche esibire un documento d'identità valido.

Se non è possibile seguire questa strada o se i biglietti sono stati acquistati on line, si può inviare i biglietti in originale (è opportuno conservarne fotocopia qualora vadano persi) per la richiesta di rimborso a:

- ☛ TRENITALIA SPA  
DIVISIONE PASSEGGERI-SISTEMI E TECNOLOGIE  
VIA DI VILLA SPADA, 72-00138 ROMA
- ☛ TRENITALIA SPA  
DIVISIONE PASSEGGERI-AMMINISTRAZIONE  
VIA LAVAGNINI, 58-50129 FIRENZE  
(PER I BIGLIETTI DEL SERVIZIO INTERNAZIONALE O DEL SERVIZIO CUMULATIVO)
- ☛ DIREZIONE REGIONALE  
PIAZZA UNITÀ ITALIANA, 1-50123 FIRENZE  
(PER I BIGLIETTI DEL TRASPORTO REGIONALE)

Il biglietto convalidato (timbrato: l'Eurostar è l'unico treno per il quale non è necessario timbrare il biglietto prima della partenza) non può più essere rimborsato. C'è sempre, però, la possibilità di usarlo più avanti, visto che vale due mesi.

Oppure, c'è la possibilità di andare alla biglietteria, farsi annotare sul biglietto che nonostante il timbro non è mai stato utilizzato, quindi farsi consegnare e riempire l'apposito modulo per la richiesta di rimborso, che sarà inoltrato agli uffici che hanno il compito di vagliare le domande di questo tipo, decidendo caso per caso. E' opportuno allegare alla richiesta scritta qualsiasi documento possa risultare utile allo scopo (ad esempio un certificato medico, se la mancata partenza è stata la conseguenza di un malessere improvviso).

Regole un po' diverse valgono per i biglietti dell'Eurostar, nel caso il turista non rinunci prima della partenza del treno. Infatti, se la rinuncia avviene nelle 24 ore dopo la partenza, il turista subirà una trattenuta del 50% sul prezzo del biglietto, mentre il bonus non è previsto, se avviene dopo le 24 ore, non avrà alcun rimborso.

Si hanno regole un po' diverse anche per quanto riguarda il rimborso per gruppi e quelli relativi a supplementi cuccette e auto al seguito. Informazioni utili, al riguardo, si possono avere collegandosi al sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) e accedendo alle pagine relative alla Guida del viaggiatore.

## RITARDI

E' uno dei principali problemi per chi viaggia in treno. Scarsa, ci sembra, la tutela offerta ai viaggiatori al riguardo. In pratica, ma vale solo se ad arrivare in ritardo è un treno a lunga percorrenza, il viaggiatore ha diritto di ottenere un bonus valido per l'acquisto di altri biglietti di viaggio. Per giunta, il biglietto acquistato con bonus non è rimborsabile, e il bonus deve essere utilizzato entro sei mesi dalla data del rilascio.

SERVIZIO	BONUS	RICHIESTA
Eurostar su cui si viaggia con più di 25 minuti di ritardo	Pari al 50% del prezzo del biglietto (si ricorda che la prenotazione è obbligatoria)	Il bonus può essere richiesto alla biglietteria di arrivo oppure per posta entro 30 giorni
Intercity o Eurocity su cui si viaggia con più di 30 minuti di ritardo	Pari al 30% del prezzo del biglietto, ma deve essere comprensivo della prenotazione (che resta comunque facoltativa)	Idem
Espresso o Intercity notte con più di 60 minuti di ritardo	Idem	Idem

Niente indennizzo sarà pagato se i disagi dipendono da cause di forza maggiore, scioperi calamità naturali, lavori programmati sulla linea resi noti, occupazione dei binari da parte di estranei.

Mentre per gli Eurostar, dove la prenotazione è obbligatoria, il bonus si ottiene sempre, per gli altri treni se non si ha la prenotazione non si ha diritto al bonus.

Nessun indennizzo, invece, è dovuto secondo Trenitalia per i ritardi dei treni locali. E' opportuno, però, reclamare se i treni locali sono in ritardo o esageratamente affollati o non sono puliti: la Regione toscana se qualcosa non va bene può impartire sanzioni. Per reclamare c'è un numero verde, 800.570.530, a disposizione degli utenti 24 ore su 24, sia nei giorni feriali sia nei giorni festivi.

## ARIA CONDIZIONATA

C'è un bonus anche quando a bordo di un treno Eurostar (in tal caso il bonus è pari al 50% del prezzo del biglietto) o di un Intercity diurno (30% del biglietto e non è necessario aver prenotato) l'impianto di climatizzazione non funziona, e non è possibile trovare posto in un'altra carrozza di pari classe o superiore.

Per ottenere il bonus bisogna chiedere al personale di bordo di annotare sul biglietto che l'impianto effettivamente non funziona. Alla richiesta, poi, bisogna allegare il biglietto con tale annotazione.

Se si verificano entrambi gli eventi, ritardo e niente aria condizionata, viene rilasciato comunque un solo bonus.

## COINCIDENZE

Le Ferrovie, purtroppo, non garantiscono le coincidenze: in una stazione sono considerati coincidenti due treni il cui intervallo, tra l'arrivo dell'uno e la partenza dell'altro, è superiore a dieci minuti; in alcune stazioni (inclusa Firenze S.M.N.) l'intervallo è elevato a quindici minuti.

Alcune tutele, però, nei confronti del viaggiatore sono previste:

- se mentre siete in viaggio capita un'interruzione di servizio oppure il treno aveva già un ritardo in partenza, e per questi motivi perdetevi la coincidenza, potete essere autorizzati a proseguire con un altro treno;
- se dopo aver perso la coincidenza non volete più viaggiare, dovete fare annotare sul biglietto tale circostanza e la quota del biglietto non ancora utilizzata vi sarà rimborsata per intero;
- se a seguito del ritardo di un treno di media e lunga percorrenza salta l'ultima coincidenza serale e non è possibile farvi arrivare a destinazione con altri mezzi (taxi o autobus), potete ottenere il rimborso del pernottamento e proseguire l'indomani col primo treno utile, anche se di categoria superiore.

## UN'ULTIMA OSSERVAZIONE SUI BAGAGLI

Le cose che il viaggiatore porta con sé sul treno ricadono sotto la sua responsabilità. Le ferrovie rispondono solo dei danni al bagaglio derivanti da

incidente a loro imputabile, si pensi ad esempio ad uno scontro ferroviario. Le ferrovie non rispondono neanche del furto dei bagagli. Tuttavia per il furto, su alcuni treni (Eurostar, Intercity con carrozze "gran confort", oppure riguarda chi viaggia in cuccette o vagoni letto), è prevista una copertura assicurativa, già compresa nel prezzo. Questa copertura prevede che sia rimborsato solo il valore commerciale degli oggetti, per un importo massimo di 500 euro per viaggiatore. Per ottenere il rimborso bisogna segnalare subito il furto al personale del treno, sporgere denuncia a polizia o carabinieri entro 24 ore dal furto, infine presentare richiesta di rimborso alle ferrovie, allegando copia della denuncia, l'originale del biglietto ed eventualmente gli altri documenti (prenotazione, supplemento cuccetta, ecc.).

\*Nel **Formulario**, la Scheda 3 rappresenta un modello per la richiesta di indennizzo in seguito a furto del bagaglio in treno.

## QUANDO SI PRENDE IL TRAGHETTO

Poche e a volte inadeguate le tutele per chi parte in traghetto.

IL CONTRATTO DI TRASPORTO PASSEGGERI PER MARE È DISCIPLINATO DAL CODICE DELLA NAVIGAZIONE (ATT. 396 E SEGUENTI) E DAI SINGOLI REGOLAMENTI CHE DI FATTO CIASCUNA COMPAGNIA DI TRASPORTO IMPONE AI VIAGGIATORI.

Ad ogni modo, i disguidi nei quali più frequentemente incappano i viaggiatori sono i seguenti:

- ☛ mancata partenza;
- ☛ danni all'auto;
- ☛ incidenti o furti.

## RITARDO NELLA PARTENZA

- ☛ Se il viaggio dura meno di 24 ore, dopo 12 ore di ritardo si può chiedere lo scioglimento del contratto con il rimborso del biglietto;

- ☛ Se la responsabilità del ritardo è della compagnia, il turista ha diritto anche al risarcimento degli eventuali danni subiti, ma occorre provarli e, quindi, inviare una richiesta dettagliata. E' la compagnia, comunque, a dover dimostrare che il ritardo non è avvenuto per sua colpa.

## **PARTENZA ANNULLATA**

Se la mancata partenza è imputabile alla compagnia (non attribuibile dunque a un fatto a lei estraneo come le condizioni meteorologiche o uno sciopero), è possibile scegliere tra:

- ☛ farsi restituire i soldi del biglietto
- ☛ prendere un altro traghetto, ammesso che ci sia.

In ogni caso, si ha diritto al rimborso dei danni, ma bisogna essere in grado di documentarli. Tale rimborso non potrà superare il doppio del prezzo netto del biglietto.

## **DANNI ALL'AUTO**

Se durante l'imbarco, il trasporto e lo sbarco l'auto del passeggero è danneggiata è vi è diretta responsabilità della compagnia, questa ultima deve risarcire i danni. Tale risarcimento, però, è del tutto irrisorio: al massimo non può superare 103,30 euro!

## **UN CONSIGLIO**

Per essere più tranquilli e contare su una tutela maggiore, conviene, prima di imbarcarsi, presentare alla compagnia una dichiarazione di valore del veicolo che desideriamo portare al seguito sulla nave.

## **INCIDENTI ALLE PERSONE O AI BAGAGLI DURANTE LA NAVIGAZIONE**

- ☛ Per i bagagli che il passeggero consegna in deposito, la compagnia è responsabile se vengono danneggiati o rubati. E' necessario che il passeggero comunichi subito l'accaduto al commissario di bordo (se scopre i danni solo successivamente alla consegna, deve segnalare il fatto direttamente alla compagnia entro tre giorni dal viaggio) e contatti la compagnia per ottenere un indennizzo;
- ☛ per il furto o i danneggiamenti dei bagagli non consegnati, il

passaggero può sperare di essere risarcito solo se riesce a provare la diretta responsabilità della compagnia;

- ☛ la responsabilità della compagnia riguarda anche eventuali incidenti alla persona, salvo che la compagnia riesca a dimostrare che sono attribuibili a un fatto a lei estraneo.

## TRASPORTO LOCALE SU STRADA

Gli autobus urbani e quelli extra urbani che ogni giorno si muovono in Toscana sono un numero enorme, e sono gestiti da numerose aziende di trasporto su gomma. Quando per i loro spostamenti i turisti utilizzano i servizi di trasporto locale, senza dubbio hanno diritto:

- ☛ a viaggiare in condizioni di sicurezza;
- ☛ a ricevere adeguate informazioni sul servizio;
- ☛ al rispetto degli orari;
- ☛ ad un comportamento cortese da parte del personale in servizio.

## DA RICORDARE

SI CHIAMA PEGASO CARD, ED È UNA TESSERA PER MUOVERSI CON FACILITÀ DA UNA CITTÀ ALL'ALTRA DELLA TOSCANA. E' POSSIBILE SALIRE SU UN AUTOBUS URBANO POI SUL TRENO E QUINDI SU UN ALTRO MEZZO ADATTO ALLE PROPRIE NECESSITÀ E AI PROPRI ORARI. TUTTO QUESTO, CON UN SOLO ABBONAMENTO A TARIFFA AGEVOLATA. LA TESSERA SI PUÒ COMPRARE PRESSO GLI UFFICI CENTRALI DELLE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO, OPPURE NELLE TABACCHERIE CHE ESPONGONO IL MARCHIO "PEGASO".

## IN CASO DI IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Si può pretendere un rimborso se il servizio è interrotto o non viene effettuato per responsabilità dell'azienda di trasporto, purché non vi siano altre corse utili per la medesima destinazione di cui avvalersi. L'entità del rimborso di solito è pari al costo del biglietto acquistato; un po' più elevata se si riesce a dimostrare di aver dovuto effettuare il viaggio con altri mezzi privati per cause improrogabili. Ad ogni modo, per ottenere un rimborso,

occorre inviare una richiesta dettagliata, eventualmente utilizzando i moduli predisposti dall'azienda.

### **IN CASO DI SINISTRI**

L'azienda di trasporto risponde per i danni alla persona o ai bagagli per cause ad essa direttamente imputabili. Per richiedere il risarcimento del danno è necessario:

- ☛ avisare immediatamente l'autista, fornendo una sommaria descrizione dei danni subiti;
- ☛ contattare l'azienda e informarsi presso quale compagnia è assicurata;
- ☛ inoltrare con lettera raccomandata la richiesta danni alla compagnia.

### **MOLTO IMPORTANTE**

Per segnalare disservizi, inoltrare reclami e raccogliere informazioni in merito all'erogazione del servizio di trasporto, la Regione Toscana ha istituito un numero verde, 800.570530, a disposizione degli utenti 24 ore su 24, sia nei giorni feriali sia nei giorni festivi. I reclami presentati sono poi trasmessi alle diverse aziende di trasporto che operano sul territorio regionale

### **IL TAXI**

Se il turista non si è mosso con l'auto propria, è probabile che qualche volta dovrà ricorrere al taxi. Pertanto, ecco alcune precisazioni che potranno risultare utili.

- ☛ Evitate di salire su taxi abusivi, non offrono alcuna garanzia sulle tariffe e sulla correttezza del tragitto da compiere. Per evitarli è sufficiente prestare attenzione all'auto dove salite: deve avere sul tetto l'insegna "taxi" e mostrare il numero civico dell'auto pubblica.
- ☛ I taxi sono obbligati a prestare servizio a chiunque ne faccia richiesta e, ovviamente, sia disposto a pagare.
- ☛ Le tariffe applicate dal taxi, inclusi i vari supplementi (cioè le voci che alzano il prezzo indicato sul tassametro, come il bagaglio o il servizio notturno), devono essere esposte all'interno dell'auto.
- ☛ Il tassametro deve essere visibile al cliente e non manomesso. Se il

- ☛ Ovviamente, nel condurre il turista a destinazione, il tassista deve percorrere la via più breve.
- ☛ turista ricorre al radiotaxi, inizia a pagare da quando l'auto parte per andare a prenderlo. Altrimenti, il tassametro deve essere avviato solo dopo che il cliente è salito nell'auto.

C'è un primo scatto da pagare (una quota fissa iniziale) elevato rispetto agli scatti successivi. Se il percorso esce dal territorio del Comune, si applica una tariffa diversa.

### **IN VACANZA CON L'AUTO**

Durante il periodo delle vacanze sono molti i turisti che si muovono in auto. E, purtroppo, spesso basta un piccolo contrattempo all'auto per rovinare la vacanza. Altre volte, addirittura, possono accadere situazioni impreviste, più gravi, che necessitano di un intervento veloce e competente. Ecco, quindi, qualche suggerimento per chi utilizza l'auto in vacanza.

### **GUASTO IN AUTOSTRADA**

Il soccorso può essere prestato solo da organizzazioni abilitate, e in Italia sono due:

- ☛ ACI 116 (telefono 803116)
- ☛ Vai Europ Assistance (telefono 803803)

Se non si dispone di un telefonino, per chiedere soccorso si può utilizzare le colonnine SOS presenti in autostrada. In tal caso, è la sala operativa che riceve la richiesta di soccorso a decidere chi deve intervenire. Pertanto, se l'auto non è più in garanzia o se arriva un operatore con cui non si è convenzionati, dobbiamo pagare l'intervento di tasca propria.

### **DAL MECCANICO**

Anche se si tratta di piccoli lavori:

- ☛ chiedere quali sono le riparazioni da compiere ed esigere un preventivo, anche a voce, meglio scritto però, soprattutto per interventi di una certa entità;
- ☛ chiedere di essere avvertiti nel caso si rendessero necessarie

riparazioni impreviste, prima che vengano effettuate;

## DA RICORDARE

QUANDO SI LASCIA L'AUTO IN OFFICINA PER RIPARAZIONI, IL GESTORE RISPONDE DELL'EVENTUALE FURTO DELL'AUTO O DEI DANNI CHE PUÒ RIPORTARE, ANCHE SE LA LASCIA IN STRADA DURANTE LA NOTTE.

## IL PARCHEGGIO

### UN CONSIGLIO

Lasciare l'auto solo nei parcheggi autorizzati. Non fidarsi di parcheggiatori abusivi (privi della licenza rilasciata dal Comune), perché non sono nella condizione di dare garanzie. I parcheggi regolari sono delimitati da strisce blu e da un cartello con una P bianca.

Nei parcheggi a pagamento senza posteggiatore, il turista deve procurarsi uno scontrino al parchimetro ed esporlo sul cruscotto: sullo scontrino è indicata l'ora entro cui deve lasciare il parcheggio. In questo caso, anche se paga per il posto, non viene garantita la custodia della sua auto, perciò il Comune non risponde di eventuali furti o danneggiamenti.

Nei parcheggi custoditi, invece, il turista è garantito contro i furti o i danni che riguardano l'auto (non però per gli oggetti lasciati nell'auto!), anche se provocati da altri clienti del parcheggio che poi se ne vanno senza dire niente.

Nel caso di disguidi, ecco cosa fare per ottenere un risarcimento:

- ☛ comunicare subito quanto è accaduto al posteggiatore e farsi dire qual è la società che gestisce il parcheggio;
- ☛ se possibile, procurarsi dei testimoni;
- ☛ conservare lo scontrino del parcheggio: serve a provare che è stato effettivamente concluso un contratto di parcheggio;
- ☛ sporgere denuncia alle forze dell'ordine;
- ☛ mediante lettera raccomandata, avanzare richiesta di risarcimento alla società che gestisce il parcheggio.

## A CHI RIVOLGERSI NEL CASO DI INCIDENTE PER OTTENERE IL RISARCIMENTO DEL DANNO

La cosa più ovvia è negoziare il risarcimento direttamente con l'automobilista responsabile e la sua compagnia di assicurazione.

Tuttavia, se il turista non è italiano ma comunque cittadino di un Paese aderente al sistema della Carta verde, al suo ritorno a casa può rivolgersi al **mandatario per la liquidazione dei sinistri** avvenuti, appunto, in un Paese diverso da quello di residenza del danneggiato. Ogni compagnia di questi Paesi che opera nella Rca, è obbligata a nominare un mandatario. Se nascono delle difficoltà, è importante ricordare che in tali Paesi ci devono essere anche:

- ☛ il Centro di informazione, al quale è possibile rivolgersi per ottenere notizie della compagnia di assicurazione e del suo mandatario (in Italia il Centro è istituito presso l'Isvap: [www.isvap.it](http://www.isvap.it));
- ☛ l'organismo di indennizzo, al quale è possibile rivolgersi quando la compagnia non ha nominato il mandatario, oppure quando non si riesce ad identificare l'auto responsabile o l'impresa di assicurazione (per l'Italia: [www.ucimi.it](http://www.ucimi.it)).

## AUTO A NOLEGGIO

Prendere una vettura a noleggio può essere una soluzione comoda per spostarsi durante le vacanze con la massima libertà. E' opportuno, però, fare attenzione ad alcuni aspetti:

- ☛ quando consegnano l'auto, verificare le condizioni della carrozzeria e che ci siano tutti i documenti di circolazione;
- ☛ ricordare che la vettura può essere guidata solo dalle persone indicate sui documenti di noleggio, e comunque sono previsti dei limiti d'età;
- ☛ informarsi se vi sono costi ulteriori da sostenere non inclusi nella tariffa di noleggio;

- informarsi quali rischi sono coperti dal contratto di assicurazione sottoscritto dalla società di autonoleggio e se include gli infortuni del conducente e dei passeggeri. Se l'assicurazione contiene delle franchigie, per viaggiare più tranquilli, è meglio pagare un supplemento giornaliero ed eliminarle. Ad ogni modo, chiedere circa l'entità dei massimali (perché dei danni provocati dalla circolazione dell'auto si è responsabili in solido con la società di autonoleggio) e se vi sono motivi di esclusione della garanzia assicurativa;
- restituire l'auto in orario: di solito la tolleranza sul ritardo è poco meno di un'ora, poi scatta l'obbligo di pagare un giorno in più di noleggio.

### UN CONSIGLIO

Su Internet è possibile "scovare" tutte le formule di autonoleggio (condizioni, tariffe, ecc.) offerte dai maggiori operatori. Per cui, perdendo un po' di tempo, si possono confrontare le informazioni raccolte e poi scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze.

## I VIAGGI ORGANIZZATI

Affidarsi ad operatori del settore per organizzare la propria vacanza può essere senza dubbio comodo. Basta un attimo: si esaminano le offerte, i depliant e, infine, si procede all'acquisto di un viaggio o di un soggiorno, senza troppe preoccupazioni, perché sarà qualcun altro ad occuparsi di tutto il lavoro di organizzazione. In effetti, sono molti i turisti che, per le loro vacanze, optano per proposte già confezionate nei minimi particolari, oppure per soluzioni semi-organizzate allo scopo di facilitare gli spostamenti e i pernottamenti. Non sempre, però, le cose vanno per il verso giusto. Capita, anche in questi casi, che il turista subisca disservizi o delusioni. Per questa ragione, è bene avere presenti almeno le principali regole e tutele introdotte dalla normativa in materia.

## COSA S'INTENDE PER VIAGGIO ORGANIZZATO O PACCHETTO TURISTICO

Risulta dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, altri servizi turistici non accessori.

La combinazione deve essere venduta a un prezzo globale, prestabilito, ed avere una durata superiore alle 24 ore o includere almeno una notte.

## QUALI SONO GLI OPERATORI DEL SETTORE COINVOLTI?

Sono gli imprenditori che possono esercitare l'attività di agente di viaggio con il ruolo di organizzatore e/o venditore del pacchetto turistico:

- ☛ l'organizzatore è il produttore del pacchetto. Può avere contatti diretti con il turista, oppure offrire il proprio pacchetto tramite un venditore;
- ☛ il venditore procura al turista un pacchetto già confezionato da altri, quindi si comporta da intermediario fra il turista e l'organizzatore del pacchetto.

Il ruolo del venditore deve emergere con chiarezza nei documenti che sono rilasciati al turista, in modo da evitare qualunque ambiguità su chi sia effettivamente l'imprenditore che organizza il viaggio. Del resto è

**art. 17  
L. 1084/77**

nell'interesse del venditore non trascurare questa precisazione, altrimenti rispetto al pacchetto turistico sarebbe costretto ad assumersi tutte le responsabilità dell'organizzatore.

### OCCHIO AGLI ABUSIVI

**art. 18, 1°  
comma  
L. 1084/77**

SONO SOGGETTI NON AUTORIZZATI AD OPERARE NEL TURISMO. NON FORNISCONO GARANZIE DI PROFESSIONALITÀ; NON SONO COPERTI DA ASSICURAZIONE E SE QUALCOSA VA STORTO I TURISTI RISCHIANO DI NON RICEVERE NEANCHE UN MINIMO RISARCIMENTO. SE DUBITATE CHE UNA PROPOSTA DI VIAGGIO, IN PARTICOLARE QUANDO È SUPER VANTAGGIOSA, POSSA PROVENIRE DA UN SOGGETTO NON IN REGOLA, È OPPORTUNO CONTROLLARE SE TALE SOGGETTO È ISCRITTO AL REGISTRO DELLE IMPRESE (RIVOLGERSI ALL'APPOSITO UFFICIO PRESSO LA CAMERA DI COMMERCIO DELLA PROVINCIA NELLA QUALE HA SEDE CHI ORGANIZZA IL VIAGGIO; IL REGISTRO È PUBBLICO E PER GIUNTA È STATO COMPLETAMENTE INFORMATIZZATO), OPPURE CONSULTARE LE APPOSITE PUBBLICAZIONI CHE CIASCUNA APT DIFFONDE PER IL PROPRIO AMBITO DI COMPETENZA, CHE CONTENGONO L'ELENCO DELLE AGENZIE AUTORIZZATE AD OPERARE.

## OBBLIGHI DI INFORMAZIONE A FAVORE DEL TURISTA

### IL CONTRATTO

Per prendere parte ad un viaggio organizzato, ovviamente, bisogna acquistarlo, stipulando un vero e proprio contratto. Chi acquista un pacchetto turistico ha diritto di ricevere copia del contratto (sottoscritta o timbrata dall'organizzatore o dal venditore del pacchetto).

Pertanto, per conoscere bene le condizioni dell'accordo, tutti gli aspetti relativi al pacchetto turistico, è indispensabile leggere con attenzione il contratto di viaggio. Del resto, solo quanto è scritto sul contratto, nero su bianco, può essere fatto valere.

### DUE CONSIGLI

**art.6 d.lgs. n.  
111/95**



Se vi accordate per delle modifiche, fatele aggiungere al contratto: mai

- 
- ☛ accontentarsi di impegni presi a voce.
  - ☛ Evitate di pagare somme consistenti se nei vostri confronti non vengono assunti impegni definitivi.

La legge impone che tale contratto contenga, in termini chiari e precisi, anche una serie di **indicazioni obbligatorie**, quali:

descrizione del viaggio, indirizzo e nome dell'organizzatore e/o venditore, prezzo e ammontare dell'anticipo, modalità per il saldo, dati sui mezzi di trasporto, tipologia dell'alloggio, assicurazioni, modalità per la presentazione di eventuali reclami, ecc.

**Attenzione:** in pratica, al momento di acquistare il pacchetto, al turista è richiesto di apporre la sua firma in calce a moduli o formulari che richiamano condizioni generali del contratto di viaggio, e cioè clausole già predisposte in maniera unilaterale e uniforme dall'organizzatore, senza alcuna trattativa con il turista. Sappiamo già (vedi pagina 3) che se alcune di queste clausole risultassero vessatorie, esse **non** dovrebbero trovare applicazione nei confronti del turista anche se le ha specificamente approvate per iscritto. Naturalmente l'inefficacia riguarderebbe solo le clausole vessatorie, mentre il contratto continuerebbe a produrre i suoi effetti per tutto il resto. In particolare, sarebbe da considerare senz'altro inefficace una clausola che, per i contrasti insorti, individuasse come foro competente quello della città dove ha sede l'organizzatore di viaggi. Il turista perciò sarebbe libero di rivolgersi al giudice del luogo in cui risiede.

#### L'ACCORDO CONCLUSO ONLINE

Il turista può acquistare un pacchetto turistico anche via Internet. E' sufficiente "navigare" un po' in rete per scoprire che il turismo è uno dei prodotti più diffusi. Soprattutto è possibile trovare un'offerta vasta di servizi per chi desidera viaggiare.

Questa forma di contrattazione non costituisce una novità rispetto a quanto detto sopra. L'utilizzo del mezzo informatico, però, comporta una diversa

**R. art. 7 d. lgs.  
N. 111/95**

**Trib. Palermo,  
2 giugno  
1998**

modalità di conclusione del contratto, se non altro perché i soggetti coinvolti si trovano a distanza tra di loro e neppure si conoscono. Da qui l'esigenza di assicurare una particolare protezione al turista.

Il modo più diffuso di procedere per l'acquisto di un pacchetto turistico su Internet è la compilazione, da parte del turista, dei moduli predisposti alla pagina web dell'organizzatore e poi inoltrare l'ordine.

#### DA RICORDARE:

NATURALMENTE, PRIMA DI INVIARE L'ORDINE È NECESSARIO ANCHE INDICARE LE MODALITÀ DI PAGAMENTO. DI SOLITO IL MEZZO PRINCIPALE È LA CARTA DI CREDITO, MA QUASI TUTTI I SITI ACCETTANO ANCHE PAGAMENTI CON BONIFICO BANCARIO O VERSAMENTO SU CONTO CORRENTE POSTALE. MENTRE QUESTE ULTIME DUE MODALITÀ SONO COMPLETAMENTE OFFLINE E NON SI PONGONO PROBLEMI DI SICUREZZA, CON LA CARTA DI CREDITO È NECESSARIO CHE L'ORGANIZZATORE DISPONGA DI TECNOLOGIE CHE CONSENTANO DI EFFETTUARE UN PAGAMENTO IN AMBIENTE PROTETTO, SICURO, CAPACE DI GARANTIRE ANCHE LA RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI TRASMESSE. PERTANTO **DIFFIDATE SE**:

- NON È CHIARA L'IDENTITÀ DEL VENDITORE;
- IL SITO NON SI AFFIDA PER LA TRANSAZIONE RELATIVA AL PAGAMENTO AL SERVER DI UNA BANCA. IN TAL CASO SI PUÒ ANCHE CHIEDERE CHE LA TRANSAZIONE SI PERFEZIONI SUCCESSIVAMENTE NEL NEGOZIO.

AD OGNI MODO, TRA LE DISPOSIZIONI A TUTELA DEL CONSUMATORE FIGURA L'OBBLIGO A CARICO DELL'ISTITUTO DI EMISSIONE DELLA CARTA DI CREDITO DI RIACCREDITARE AL CONSUMATORE I PAGAMENTI DEI QUALI DIMOSTRI L'ECCEDEXZA RISPETTO AL PREZZO PATTUITO. PERTANTO, È IMPORTANTE STAMPARE SEMPRE LA PAGINA WEB DOVE SI PRECISANO TUTTE LE CONDIZIONI DA PAGARE (ART. 8, 2° COMMA, D. LGS. N. 185/99).

VALE LA PENA DI RICORDARE CHE TUTTI I SITI, IN GENERE, OFFRONO DEI "CALL CENTER", CENTRI DI ASSISTENZA TELEFONICA, CHE CONSENTONO IN CASO DI DIFFICOLTÀ DI OTTENERE INFORMAZIONI DIRETTE DA OPERATORI AL TELEFONO.

Non serve altro per aderire alle condizioni dell'organizzatore, a meno che fra tali condizioni non ne figurino alcune che siano in contrasto con le forme di tutela previste per i consumatori. Ci riferiamo, ancora una volta, alle cosiddette **clausole vessatorie**, che impongono oneri particolarmente pesanti per il consumatore. Tali clausole sarebbero efficaci, a prescindere dalla loro espressa approvazione per iscritto da parte del consumatore, soltanto se fosse possibile dimostrare che sono state oggetto di trattativa tra le parti. Il che, già difficile nei normali contratti, è pressoché impossibile per i

---

contratti telematici, che coinvolgono un numero indefinito di soggetti su un mercato di dimensioni planetarie. Si ricorda che l'inefficacia di una clausola vessatoria non coinvolge il contratto nel suo insieme, che continuerà a rimanere valido anche se privo della parte relativa alla suddetta clausola.

Ad ogni modo, l'organizzatore deve, senza ritardo, segnalare al consumatore di aver ricevuto l'ordine tramite ricevuta; l'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti cui sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi.

**Attenzione:** l'organizzatore deve mettere a disposizione del consumatore strumenti in grado di individuare e correggere eventuali errori di inserimento dati da trasmettere prima dell'invio dell'ordine.

Il consenso del turista per la raccolta dei suoi dati personali online utili alla conclusione del contratto non è necessario. Se però venissero utilizzati per scopi diversi, la raccolta e il trattamento dovrebbero avvenire nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge sulla privacy.

Un buon venditore online dovrebbe disporre di una infrastruttura in grado di proteggere i dati sensibili affidati dal cliente.

L'organizzatore che opera su Internet ha l'obbligo di fornire al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, prima della conclusione del contratto, una serie di informazioni, in particolare per quanto riguarda:

- ☛ la propria identità e l'indirizzo geografico in caso di pagamento anticipato;
- ☛ le caratteristiche essenziali del servizio offerto;
- ☛ il prezzo da pagare e le modalità per farlo;
- ☛ l'esistenza del diritto di recesso e le modalità per l'esercizio di tale diritto.

Per di più, il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta su altro supporto, di tutte queste informazioni, prima o al momento della esecuzione del contratto

Ma la garanzia più importante per il turista è il **diritto di recedere** (cioè di chiamarsi fuori) dal contratto, senza pagare alcuna penalità e senza doverne

---

art. 13, d. lgs.  
n. 70/2003

d. lgs. 30  
giugno 2003,  
n. 196

---

specificare i motivi, entro il termine di 10 giorni lavorativi.

Il termine decorre dal giorno della conclusione del contratto se sono stati soddisfatti gli obblighi informativi, oppure dal giorno in cui questi ultimi sono stati assolti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre tre mesi dalla conclusione.

**art. 3 e 4, d.  
lgs. n.  
185/99**

Se l'organizzatore non rispetta gli obblighi di informazione, il termine è di 3 mesi e decorre dal giorno della conclusione del contratto.

DA RICORDARE:

**art. 5, d.lgs.  
n. 185/99**

IL DIRITTO DI RECESSO È ESCLUSO SE L'ESECUZIONE DEL PACCHETTO INIZIA, CON L'ACCORDO DEL CONSUMATORE, PRIMA DELLA SCADENZA DEL TERMINE DEI 10 GIORNI.

**Molto importante:** per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare, entro il termine previsto, una comunicazione scritta, con lettera raccomandata Ar, all'indirizzo geografico dell'organizzatore.

DA RICORDARE:

- ☛ i diritti, sopra richiamati, attribuiti al consumatore sono irrinunciabili;
- ☛ per eventuali controversie in materia, la competenza è in maniera inderogabile del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore;
- ☛ in relazione ai contratti online, le associazioni dei consumatori possono agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori.

### ACCORDI "VOLANTI"

Si hanno quando il pacchetto turistico viene acquistato mediante contratti **stipulati fuori dai locali commerciali**, dunque in situazioni che possono rappresentare fonte di disagio per il consumatore; ad esempio:

- ☛ presso l'abitazione del consumatore o sul posto di lavoro;
  - ☛ per corrispondenza o in base ad un catalogo che il consumatore ha consultato senza la presenza dell'operatore turistico;
  - ☛ sulla base di offerte effettuate tramite la televisione o altri mezzi
-

**artt. 11 e 14, d.  
lgs. n.  
185/99**

**Art. 3, l. n.  
281/98  
Art. 13, d. lgs.  
n. 185/99**

**art. 1, d. lgs.  
n. 50/92**

**artt. 4-8, d.  
lgs. n. 50/92**

- ☛ audiovisivi;
- ☛ in aerea pubblica o aperta al pubblico;
- ☛ durante riunioni o gite organizzate.

Anche in questi casi il consumatore ha facoltà di ripensamento, ossia può **recedere** dal contratto senza indicare le ragioni e senza penalità alcuna, mentre l'operatore è tenuto a fornire, per iscritto, specifiche informazioni al riguardo. Tale facoltà deve essere esercitata direttamente dal consumatore (non da un'altra persona, altrimenti non è valida) entro 7 giorni dalla conclusione del contratto, mediante invio di lettera raccomandata Ar alla sede del venditore del pacchetto turistico. Questo termine si allunga a 60 giorni qualora il consumatore non abbia ricevuto adeguata informazione sul diritto di recedere, ovvero se sulla copia del contratto consegnata al consumatore non compaia una clausola in tal senso.

#### DA RICORDARE:

- ☛ il diritto di recesso è irrinunciabile;
- ☛ per le eventuali controversie in materia, la legge prevede che sia competente in maniera inderogabile il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore;
- ☛ se la data sulla copia del contratto consegnata al consumatore è stata retrocessa (o altre "furbizie" simili) per impedire l'esercizio del diritto di recesso, è opportuno presentare denuncia alla polizia o ai vigili urbani.

#### IL DEPLIANT

La legge prevede obblighi di informazione a tutela del turista anche per quanto riguarda il depliant (l'opuscolo disponibile gratuitamente in qualunque agenzia) e, in genere, ogni altro strumento di promozione pubblicitaria del pacchetto consegnato al turista.

Nel depliant devono essere indicati destinazione e itinerario, inoltre ci devono essere precise informazioni sul tipo di servizi offerti. Tutto quello che è riportato nel materiale pubblicitario deve corrispondere alla realtà, sia in termini di immagini sia in termini di descrizioni. Gli operatori non possono

**art. 10 e 12, d.  
lgs. 50/92**

ingannare il turista con false promesse o una imprecisa (o non vera) esposizione dei servizi offerti. E' possibile prima della conclusione del contratto apportare delle modifiche alle condizioni riportate nel materiale pubblicitario, però devono essere comunicate per iscritto al turista; mentre eventuali cambiamenti dopo la stipulazione del contratto richiedono uno specifico accordo scritto tra l'operatore il turista.

La pubblicità, anche quella turistica, deve essere palese, veritiera e corretta. Contro la pubblicità ingannevole si può presentare ricorso alla **Autorità garante della concorrenza e del mercato** (sito internet: [www.agcm.it](http://www.agcm.it)), che ha il potere di repressione degli atti denunciati.

**art. 9 d. lgs.  
N. 111/95**

Chiunque può chiedere la sospensione di forme di pubblicità ritenute ingannevoli, anche il singolo turista e, soprattutto, le associazioni a tutela dei consumatori.

**Attenzione:** l'intervento dell'Autorità è di tipo amministrativo, a tutela di un interesse generale, rispetto al quale sono irrilevanti gli inconvenienti che forme di pubblicità ingannevole possono aver comportato, pertanto non ha alcuna possibilità di disporre un risarcimento per eventuali disagi subiti da un turista.

## LE INFORMAZIONI BUROCRATICHE E SANITARIE

Prima della conclusione del contratto, quindi durante le trattative, il turista ha diritto di ricevere per iscritto tutte le informazioni relative a:

- ☛ passaporto e visto, e ai termini per ottenerli;
- ☛ obblighi sanitari, incluse le eventuali vaccinazioni da effettuare;
- ☛ ulteriori formalità indispensabili per effettuare il viaggio.

Se non vengono fornite queste informazioni e, per questa ragione, il turista non riesce a partire, può chiedere il risarcimento dei danni.

**art. 7,  
1° comma, d.  
lgs. N. 74/92**

## IL PREZZO DEL PACCHETTO TURISTICO

Al momento di iscriversi al viaggio il turista è tenuto a versare un anticipo, che non può essere superiore al 25% del prezzo totale del viaggio. In

**art. 7, 2°  
comma, d.  
lgs. n. 74/92  
art. 3, l. n.  
281/98**

seguito gli sarà richiesto il saldo del totale entro il termine indicato dal contratto, comunque prima della data prevista per la partenza.

#### DA RICORDARE:

LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PREDISPOSTE DALL'ORGANIZZATORE STABILISCONO CHE IL MANCATO PAGAMENTO DELLE SOMME DOVUTE COSTITUISCE CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA, OSSIA CONSENTE ALL'ORGANIZZATORE DI DETERMINARE LO SCIoglIMENTO AUTOMATICO DEL CONTRATTO DI VIAGGIO (ART. 1456 COD. CIV.), DI CANCELLARE IL PACCHETTO. L'ORGANIZZATORE DOVRÀ RESTITUIRE LE SOMME CHE IL TURISTA HA VERSATO E, SE RIUSCIRÀ A DIMOSTRARE DI AVER SUBITO UN DANNO, POTRÀ AVANZARE UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO NEI CONFRONTI DEL TURISTA.

**S. Trib.  
Treviso, 14  
gennaio  
2002**

**Attenzione:** le condizioni generali del contratto di vendita dei pacchetti turistici prevedono che l'iscrizione del turista non è sufficiente a perfezionare l'accordo, perché deve intendersi come proposta contrattuale, che l'organizzatore si riserva di accettare o non accettare, dipenderà dalla disponibilità dei posti. La conclusione del contratto si avrà solo nel momento in cui l'organizzatore darà la conferma del viaggio, direttamente al turista o all'agenzia venditrice. Questo modo di procedere è piuttosto singolare, senza dubbio svantaggioso per il turista, il quale ha un obbligo di pagamento (l'anticipo o addirittura l'intero saldo) prima che il contratto si sia formato e, per giunta, si vincola in modo definitivo, senza possibilità di fare "marcia indietro".

**art. 11, d.lgs.  
n. 111/95**

#### L'AUMENTO DEL PREZZO

Il prezzo del viaggio è fissato nel contratto e il turista ha diritto a pretendere che rimanga invariato. Tuttavia, la legge consente che il prezzo possa subire un aumento, a patto che concorrano le seguenti condizioni:

**art. 12, 1°  
comma, e  
art. 13, 1°  
comma, d.  
lgs. n. 111/95**

- ☛ la possibilità di un aumento deve essere espressamente contemplata dal contratto, incluse le modalità di calcolo di questo aumento;
- ☛ il prezzo non può variare quando mancano meno di 20 giorni alla partenza;
- ☛ l'aumento può essere la conseguenza solo di variazioni del tasso di cambio, del costo del trasporto, del carburante, di diritti e delle tasse d'imbarco, sbarco e atterraggio: **non può riguardare altri aspetti.**

Il cliente deve accettare l'aumento se si verificano queste condizioni, salvo che l'aumento sia tale da superare il 10% del valore del viaggio, perché in questo caso può anche decidere di rinunciare al viaggio e farsi restituire il denaro già versato.

## MODIFICHE DEL VIAGGIO

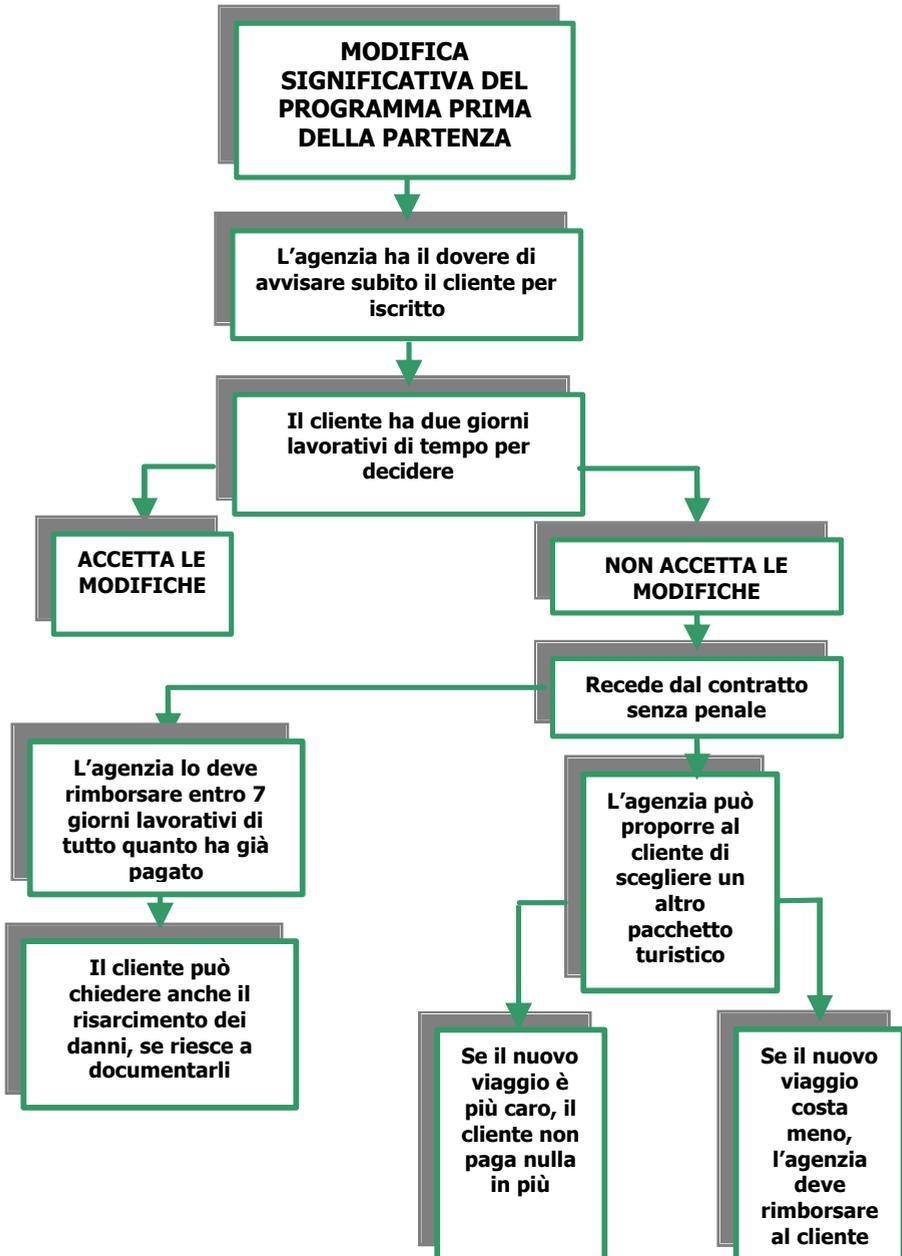
Può accadere che l'organizzatore sia costretto a modificare uno o più elementi del pacchetto turistico, e questa eventualità si può verificare prima della partenza o in un momento successivo alla partenza, cioè durante il viaggio.

## PRIMA DELLA PARTENZA

L'operatore è tenuto a comunicare le modifiche per iscritto al turista, che ha tutto il diritto di accettare le novità oppure rinunciare al viaggio.

Occorre aggiungere che si deve trattare di modifiche significative, cioè rilevanti rispetto a quanto originariamente stabilito. A semplice titolo di esempio, si può ritenere significativa una variazione della data di partenza, oppure una variazione della categoria d'albergo. Se non si tratta di cambiamenti importanti, il turista deve accettarli.

## FIGURA A

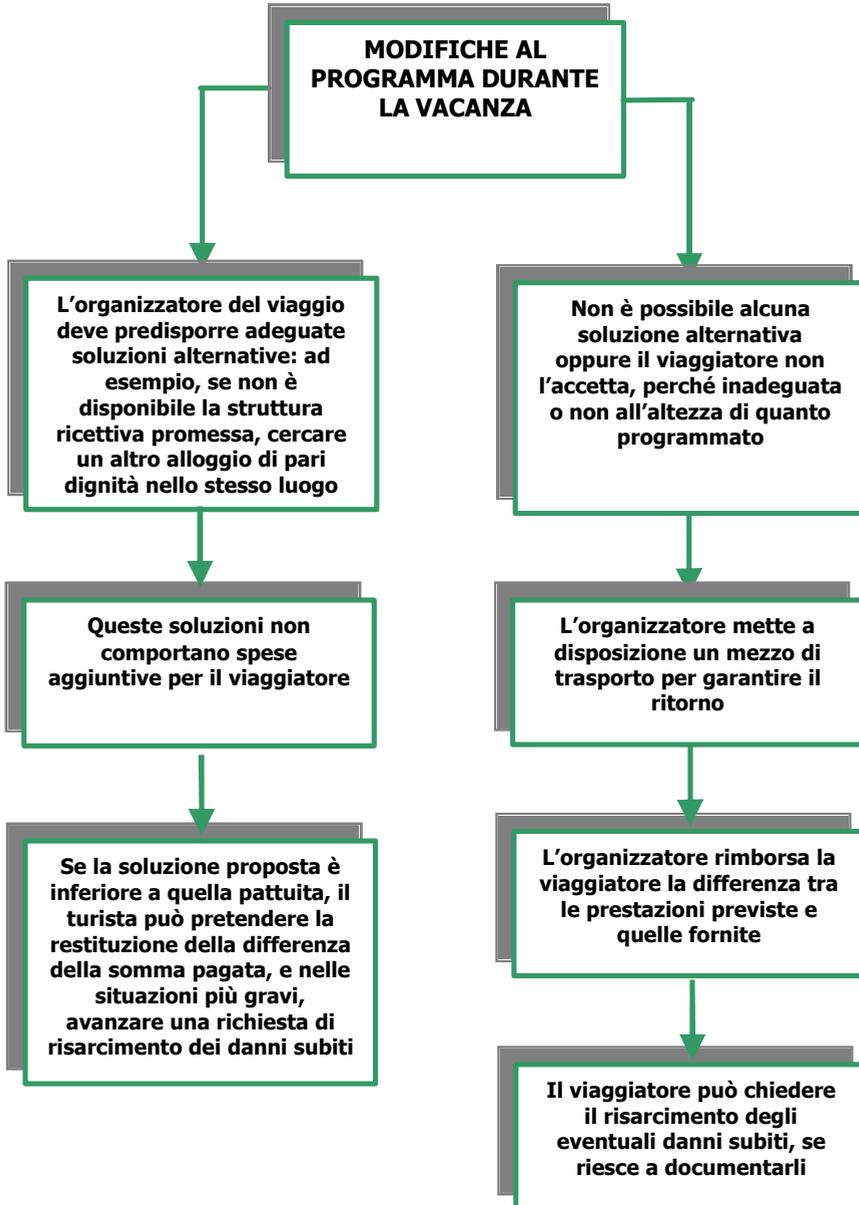


**art. 12, 4° e 5°  
comma, d.  
lgs. N. 111/95**

## **DURANTE IL VIAGGIO**

Se qualcosa va storto, ad esempio perché una parte essenziale dei servizi previsti non può essere effettuata, è necessario protestare immediatamente (con l'accompagnatore, se c'è, o con il rappresentante locale dell'organizzatore) e pretendere che sia trovata subito una soluzione adeguata sul posto. Ad ogni modo, è bene documentare sempre le proprie lamentele (foto, testimonianze di altri turisti, ecc.) e non dimenticare che è sempre possibile optare per una soluzione drastica: chiedere di tornare a casa.

## FIGURA B



**S.Trib.Palermo  
2 giugno  
1995**

**Attenzione:** se l'organizzatore inserisse nel contratto una clausola che gli consentisse di modificare in base a proprie decisioni le prestazioni che compongono il pacchetto turistico, si tratterebbe di una clausola vessatoria, da considerare pertanto inefficace nei confronti del turista.

### RINUNCIA ALLA PARTENZA

Il turista ha già versato l'anticipo e non può più partire? Nelle condizioni generali di contratto predisposte dall'organizzatore, è sempre presente una voce relativa alla rinuncia al viaggio, in base alla quale il turista, oltre a perdere l'anticipo, è tenuto a pagare un corrispettivo, una somma pari ad una certa percentuale del valore del pacchetto turistico. Questa somma, che risulta tanto più alta quanto più vicino il giorno della partenza, può essere qualificata in termini di risarcimento di un danno, quindi come una penale.

**S. Cass. 4  
giugno 1991  
R. att. 1382 e  
seguenti cod.  
civ.**

**Attenzione:** se la penale non fosse prevista dal contratto di viaggio, l'organizzatore per ottenere un indennizzo dovrebbe riuscire a dimostrare di aver sopportato effettivamente un danno dalla rinuncia del turista.

La questione delle penalità è oggetto di critica soprattutto nel caso in cui il viaggiatore debba rinunciare al viaggio per un impedimento grave, imprevedibile (malattia, improvvisi impegni di lavoro, ecc.). Tale ipotesi potrebbe consentire al turista di chiedere lo scioglimento del contratto, per impossibilità di ricevere i servizi che compongono il pacchetto, con conseguente diritto di riavere il denaro versato? Purtroppo, la legge non dà indicazioni specifiche al riguardo, né è pacifico l'orientamento dei giudici. E allora che fare? Per aggirare il problema il turista ha solo due strade:

**S. Trib.  
Genova, 12  
maggio 1994**

1. Trovare una persona, con i requisiti necessari per poter effettuare il viaggio, che lo sostituisca. Per avvalersi di questa via d'uscita il turista deve comunicare per iscritto all'agenzia la sua intenzione almeno 4 giorni prima della partenza, segnalando tutti i dati del sostituto: non serve altro, tranne pagare qualcosa per la sostituzione. Bisogna

prestare attenzione a chi si sceglie, perché se il sostituto non paga, spetterà al turista provvedere al saldo.

2. Stipulare una polizza assicurativa per la rinuncia al viaggio, che copra il rischio di pagamento delle penali.

Vd. **Formulario**: Lettera per rimborso penale

## DA RICORDARE:

SEMPRE PIÙ SPESSO, IN COLLEGAMENTO CON I VIAGGI ORGANIZZATI, TROVANO SPAZIO FORME DI PROTEZIONE E DI AIUTO AI TURISTI. AD ESEMPIO, LO PREVEDE LA LEGGE, GLI ORGANIZZATORI METTONO A DISPOSIZIONE RECAPITI TELEFONICI IN MODO DA POTER PRESTARE SOCCORSO AL TURISTA IN DIFFICOLTÀ E CONSENTIRGLI LA PROSECUZIONE DEL VIAGGIO. MA DIFFUSA È, SOPRATTUTTO, LA PRATICA DI OFFRIRE COPERTURE ASSICURATIVE A BENEFICIO DEI TURISTI CHE COMPRANO UN PACCHETTO TUTTO COMPRESO. ADDIRITTURA, IN ALCUNI CASI, È D'OBBLIGO L'ABBINAMENTO VIAGGIO ORGANIZZATO E ASSICURAZIONE, IL CUI COSTO NORMALMENTE INCIDE SULLA CIFRA PAGATA DAL TURISTA. LE FORME DI ASSISTENZA COMUNEMENTE COMPRESSE IN QUESTE POLIZZE RIGUARDANO LA COPERTURA CONTRO LA RINUNCIA AL VIAGGIO, LA PERSONA DEL VIAGGIATORE (AD ESEMPIO, L'ASSISTENZA SANITARIA), I BENI APPARTENENTI AL VIAGGIATORE.

UN LIMITE EVIDENTE, DA NON SOTTOVALUTARE, DI QUESTE POLIZZE INCLUSE NEL COSTO DEL VIAGGIO È CHE IN GENERE I MASSIMALI NON SONO MOLTO ALTI. TALVOLTA, PER IL RIMBORSO SONO PREVISTE FRANCHIGIE CHE POSSONO SFIORARE IL 30% QUALORA L'INCONVENIENTE SIA SEGNALATO IN RITARDO. INFINE, POSSONO PREVEDERE PROCEDURE COMPLICATE PER LA RICHIESTA DI EVENTUALI RIMBORSI.

QUELLO CHE SI PUÒ RACCOMANDARE È DI PRETENDERE SEMPRE UNA COPIA DEL CONTRATTO ASSICURATIVO E LEGGERLO ATTENTAMENTE, CHIEDENDO SPIEGAZIONI SE LE COSE NON SONO CHIARE, QUINDI, SE LA FORMULA ASSICURATIVA PROPOSTA NON È CONVINCENTE, SCEGLIERNE UNA INTEGRATIVA CHE DIA MAGGIORE SICUREZZA

## LA RINUNCIA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Al contrario di quanto accade per il turista, la legge permette all'organizzatore di recedere, di "annullare" il viaggio senza pagare alcuna indennità quando vi è costretto per cause di forza maggiore (riguardano i Paesi per i quali L'Unità di crisi del Ministero per gli Affari esteri abbia espressamente consigliato lievitare viaggi). Inoltre, può annullare il viaggio, ancora una volta senza esporsi ad indennità, quando il numero minimo di

**art. 13, d.lgs. n.  
111/95**

viaggiatori (stabilito nel contratto) non viene raggiunto, a patto però che il turista ne sia informato, in forma scritta, almeno 20 giorni prima della partenza.

In entrambi i casi, il turista ha diritto di scegliere:

- ☛ un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore (senza supplemento di prezzo) o inferiore (con restituzione della differenza);
- ☛ ottenere il rimborso delle somme versate.

**artt. 1218 e  
seguenti cod.  
civ.**

Al di fuori dei casi sopra elencati, la cancellazione del pacchetto da parte dell'organizzatore è una forma di inadempimento contrattuale e il turista avrà diritto ad essere risarcito per i danni che dimostra di aver subito.

### QUANDO IL VIAGGIO VA MALE

L'organizzatore e il venditore sono responsabili per qualsiasi inosservanza degli impegni assunti con il turista, se non provano che l'inosservanza è stata determinata da causa a loro non imputabile.

**Art. 14, d.lgs. n.  
111/95  
Art. 22, l. n.  
1084/77**

La responsabilità per i disagi subiti dal turista a carico dell'organizzatore, però, è diversa da quella a carico del venditore.

### CHI VENDE IL VIAGGIO

risponde solo per i disagi provocati dal suo lavoro di intermediazione (compila in modo sbagliato un biglietto aereo costringendo il turista a perdere il volo, dimentica di confermare all'organizzatore un viaggio prenotato dal turista, non avvisa il turista del cambio dell'orario di partenza del volo di un viaggio organizzato, non applica le tariffe aeree previste per particolari casi facendo così pagare di più il turista, non fornisce corrette informazioni al turista in materia di passaporto, visto di soggiorno, pratiche di dogana, adempimenti valutari, obblighi sanitari, ecc.).

**art.1176,  
2° comma, cod.  
civ.  
Cass. 24  
febbraio 1987,  
n. 1929  
Pret. Monza, 7  
dicembre  
1990**

### CHI ORGANIZZA IL PACCHETTO

Risponde di tutto quello che non va durante il viaggio; in poche parole, deve assicurare i servizi promessi nel contratto di viaggio. In particolare:

- ☛ è responsabile per gli errori commessi nella configurazione del pacchetto turistico:

Pret. Roma, 11  
dicembre  
1996  
Trib. Torino, 28  
novembre  
1996

- è responsabile per i danni causati al turista da altri imprenditori (vettori, alberghi, ristoranti, ecc.) di cui si avvale per la fornitura dei servizi turistici che compongono il pacchetto.

#### DA RICORDARE:

PER TUTTO QUELLO CHE NON VA DURANTE UN VIAGGIO ORGANIZZATO, PER I DISAGI SUBITI, IL TURISTA HA DIRITTO DI RIVOLGERSI SEMPRE AD UNA SOLA CONTROPARTE: L'ORGANIZZATORE DEL VIAGGIO. NON IMPORTA SE I DANNI ECONOMICI O GLI INCIDENTI SONO LA CONSEGUENZA DI UN'ATTIVITÀ SVOLTA NON DALL'ORGANIZZATORE DIRETTAMENTE MA DA ALTRI, DAGLI IMPRENDITORI CHE L'ORGANIZZATORE HA PRESCELTO PER LA FORNITURA DEI SERVIZI TURISTICI CHE COMPONGONO IL PACCHETTO. IL TURISTA PUÒ CHIAMARE COMUNQUE IN CAUSA L'ORGANIZZATORE, CHE DEVE RISPONDERE DEI DISAGI SOPPORTATI DAL TURISTA COME SE FOSSE VETTORE, ALBERGATORE, NOLEGGIATORE DI AUTOVEICOLI, ECC. IL TURISTA CHE NON PRENDE PARTE AD UN VIAGGIO ORGANIZZATO, INVECE, PER QUANTO RIGUARDA LA RICHIESTA DI UN EVENTUALE RISARCIMENTO DEI DANNI SUBITI, PUÒ AGIRE SOLO NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI EFFETTIVI.

#### FORME DI GARANZIA FINANZIARIA PER IL TURISTA

La legge ne prevede due:

Art. 20, d. lgs.  
n. 111/95  
Art. 86, l.r. n.  
42/2000

Art. 21, d. lgs. n.  
111/95  
D. M. n. 349 del  
23 luglio 1999  
Art. 15, 2°  
comma, l. n.  
57/2001

- un vero e proprio **obbligo assicurativo** a carico dell'organizzatore e del venditore del pacchetto turistico. Entrambi, devono essere coperti dall'assicurazione per il risarcimento dei danni ai clienti in caso di accertata responsabilità per il mancato rispetto degli impegni assunti.
- la creazione del **Fondo nazionale di garanzia**. Anche questa è una forma di garanzia importante. Le agenzie di viaggio sono vere e proprie imprese, quindi possono trovarsi ad affrontare situazioni economiche particolarmente difficili o addirittura fallire. A farne le spese potrebbero essere anche i loro clienti: si pensi, ad esempio, al rischio di non riuscire ad ottenere i servizi acquistati a causa dell'insolvenza dell'organizzatore. Ecco, il Fondo interviene proprio in situazioni simili: per consentire, in caso di insolvenza dell'operatore, il rimborso del prezzo dei servizi non goduti, oppure il rimpatrio del consumatore in occasioni di emergenze che si verificano durante viaggi all'estero, anche non attribuibili al comportamento

dell'organizzatore. Il Fondo è alimentato con il versamento del 2% dei premi per la responsabilità civile pagati dalle agenzie di viaggio in Italia. Per avvalersi del Fondo bisogna inoltrare una domanda, entro tre mesi dalla data prevista per la conclusione del viaggio, al Comitato di gestione del Fondo.

Vd. **Formulario:** Domanda al Fondo di garanzia

Nel caso di emergenze che si verificano in occasione di viaggi all'estero, il turista può richiedere l'attivazione del Fondo attraverso le Ambasciate o i Consolati di Italia.

### COSA SI DEVE FARE PER OTTENERE UN RISARCIMENTO

Qualora la vacanza non vada per il verso giusto e si pensa di avere diritto quanto meno ad un risarcimento, è opportuno usare un po' di accortezza per mettersi al riparo da ulteriori sgradevoli sorprese.

Ecco cosa fare.

1. Non perdere la copia del contratto di vendita del pacchetto che vi è stata consegnata con il timbro o la firma dell'organizzatore o del venditore. Rileggetelo con attenzione, perché è il contratto che testimonia le condizioni dell'accordo raggiunto con l'operatore. In poche parole, solo sul mancato rispetto di quanto figura, nero su bianco, nel contratto si possono fare delle contestazioni, mentre le promesse fatte a voce difficilmente potranno essere fatte valere. Conservate anche il depliant turistico che è stato utilizzato per promuovere la vacanza: tutto quello che vi è riportato deve corrispondere alla realtà (incluse le immagini) ed è vincolante per l'operatore.
2. Non appena rimanete vittima di qualche esperienza spiacevole, fate subito (possibilmente anche per iscritto) le vostre rimostranze all'organizzatore del pacchetto, oppure al suo rappresentante locale o

**Art. 19, 1°  
comma, d. lgs.  
111/95**

all'accompagnatore al seguito del gruppo, affinché pongano tempestivamente rimedio e sia possibile proseguire la vacanza.

3. Nel caso in cui le carenze o i disservizi persistano, oppure le alternative predisposte dall'organizzatore non siano adeguate, raccogliete ogni possibile prova dei disagi subiti: scattate foto o effettuate filmati che documentino il mancato rispetto degli accordi contrattuali da parte dell'operatore, procuratevi testimonianze di altri turisti, dichiarazioni scritte, conservate ricevute o scontrini di spese extra, eventuali certificati medici, e così via.
4. Terminata la vacanza, se volete chiedere il risarcimento dei danni, per prima cosa dovete inviare un reclamo, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'organizzatore o al venditore del pacchetto, per spiegare in quali disagi siete incappati durante il viaggio (possibilmente allegando in fotocopia la documentazione a conferma di quanto vi è successo). **Fate attenzione:** la raccomandata va spedita entro e non oltre 10 giorni lavorativi, quindi i tempi sono stretti. E' probabile che l'agenzia che vi ha soltanto venduto il pacchetto sia disposta ad aiutarvi nella stesura della lettera di reclamo.

**Art. 19, 2°  
comma, d. lgs.  
111/95**

Vd. **Formulario:** Lettera per reclamo

**Artt. 15-17, d.  
lgs. n. 111/95**

5. Una volta inviato il reclamo, per chiedere una somma come rimborso dei danni c'è più tempo; più esattamente: avete tempo 1 anno se a essere danneggiati sono stati oggetti, 3 anni se avete subito dei danni fisici.
6. Per le situazioni più gravi è possibile pretendere un risarcimento anche per il cosiddetto "danno da vacanza rovinata", connesso cioè alla perdita di un periodo di riposo o di svago, soprattutto quando il viaggio era legato ad occasioni del tutto particolari (vedi pagina.....).

## LE REGOLE PER L'ALBERGO

Fare un sacco di chilometri per poi rimanere delusi dell'alloggio prescelto o, peggio ancora, doversi cercare un altro posto per dormire, non fa certo parte del programma di una vacanza. Ecco, pertanto, alcuni suggerimenti ai quali è opportuno prestare attenzione, specialmente quando si tratta di far valere le proprie ragioni.

## IL CONTRATTO D'ALBERGO

E' l'accordo con il quale l'albergatore si impegna nei confronti del turista, dietro corrispettivo, a fornire l'alloggio, il vitto ed eventualmente altri servizi accessori che possono rendere più confortevole il soggiorno. Tranne che per alcuni aspetti, il contratto d'albergo è privo di una specifica disciplina da parte del legislatore (è un contratto atipico).

**Art. 1322, 2°  
comma, cod.  
civ.**

Ne deriva che il suo contenuto è lasciato alla contrattazione delle parti coinvolte e agli usi e consuetudini locali (raccolti e pubblicati dalla Camere di Commercio).

**Artt. 1340 e  
1374 cod. civ.**

Le parti del contratto sono l'albergatore e il turista. Le cose non cambiano quando il contratto, invece che direttamente dall'albergatore, viene stipulato dai suoi dipendenti.

L'albergatore si obbliga a tutta una serie di prestazioni, fra le quali:

**Artt. 2203 e  
seguenti cod.  
civ.**

- ☛ fornire l'uso esclusivo di una camera per il periodo richiesto;
- ☛ fornire i servizi accessori previsti dalla struttura alberghiera;
- ☛ assumersi la responsabilità per le cose che il cliente porta in albergo;
- ☛ prevenire o evitare che il cliente subisca danni alla propria persona durante il soggiorno in albergo.

Gli obblighi del turista sono:

- ☛ pagare il prezzo del pernottamento e degli altri servizi richiesti;
- ☛ arrivare e lasciare la stanza nel tempo dovuto;
- ☛ non abusare dei locali dell'albergo messi a disposizione: non

danneggiarli, evitare di svolgervi attività considerate pericolose (ad esempio, cucinare in camera) o che disturbano gli altri (ad esempio, provocare schiamazzi o rumori molesti).

### UN CONSIGLIO:

Il prezzo è sempre riferito ad una giornata o ad una notte. Il giorno di arrivo è conteggiato per intero e, in generale, il cliente non può prendere possesso della stanza prima delle ore 14. Il giorno di partenza non è conteggiato, a condizione che sia stato annunciato per tempo e la camera sia liberata secondo gli usi del luogo, in genere entro le ore 12, altrimenti l'impegno di alloggio si rinnova, se la direzione dell'albergo lo consente. Pertanto, è opportuno informarsi bene presso la direzione sulle condizioni e sulla durata del contratto, in particolare sull'ora entro cui bisogna lasciare disponibile la camera.

### DA RICORDARE:

SI È ALLA PRESENZA DI UN CONTRATTO D'ALBERGO ANCHE QUANDO L'OSPITALITÀ SI REALIZZA IN ALTRE STRUTTURE RICETTIVE, COME CAMPEGGI O VILLAGGI TURISTICI. IN ALTRI TERMINI, LE CONSIDERAZIONI CHE FAREMO ESAMINANDO IL CONTRATTO D'ALBERGO SONO ESTENDIBILI AGLI ALTRI TIPI DI ALLOGGIO TURISTICO.

### LA FORMAZIONE DEL CONTRATTO

Per quanto riguarda il momento in cui il contratto può ritenersi concluso, occorre distinguere due situazioni.

**Cass. 18 luglio  
1977, n. 6633  
Cass. 3  
dicembre  
2002, n. 17150**

### **A. IL TURISTA SI PRESENTA DIRETTAMENTE IN ALBERGO**

Si ritiene che l'albergatore, per il semplice fatto di svolgere la propria attività in locali dotati di insegne, di far conoscere attraverso varie forme di messaggi pubblicitari i dati essenziali dei propri servizi, dei quali per giunta sono obbligatoriamente note le tariffe e la qualità, per via della classificazione "a stelle" della struttura ricettiva, effettui un'offerta al

**Art. 1336 cod. civ.**

**pubblico**, cioè una proposta rivolta a chiunque abbia interesse ad aderirvi. Di conseguenza, il contratto si perfeziona nel momento in cui l'accettazione del turista è conosciuta dall'albergatore.

**Art. 1326 cod. civ.**

**In poche parole:** è sufficiente l'adesione del turista per concludere il contratto.

E non è neanche indispensabile apporre alcuna firma su un pezzo di carta, perché il contratto d'albergo, come accade per la maggioranza dei contratti, dato il principio di libertà delle forme nel nostro ordinamento, è **a forma libera**: per cui l'adesione del turista, senza la quale il contratto non può dirsi validamente concluso, può anche essere espressa verbalmente o, addirittura, per contegno concludente (ad esempio, compilando la scheda d'identificazione o ricevendo la chiave della camera).

Del resto, l'albergo **non può rifiutare i clienti**.

**DA RICORDARE:**

L'ALBERGATORE (COME, IN GENERE, NESSUN GESTORE DI LOCALE PUBBLICO) NON PUÒ RIFIUTARE DI ACCETTARE UNA PERSONA CHE CHIEDE UN SERVIZIO RICETTIVO OFFRENDOSI DI PAGARLO.

**Se questo avviene:** chiedete l'intervento della polizia municipale.

L'albergatore può rifiutare le proprie prestazioni a chi ne faccia richiesta solo per un legittimo motivo, che può consistere esclusivamente:

- ☛ nella mancanza di posti disponibili
- ☛ nel rifiuto del cliente di mostrare i propri documenti
- ☛ nel rifiuto del cliente di corrispondere il prezzo pattuito

**art. 8, l. n. 135/2001**

**Attenzione:** in quanto concluso tra un imprenditore e un consumatore, al contratto d'albergo si applica la normativa prevista per la tutela dei consumatori; è rilevante, quindi:

- ☛ l'esigenza di assicurare protezione al turista rispetto a forme di pubblicità ingannevole (vedi le considerazioni a pagina.....). Qualche esempio: le indicazioni dei messaggi pubblicitari generano incertezze circa il livello di classificazione dell'albergo e, quindi, non

consentono al turista di compiere una scelta conforme alle proprie esigenze; viene pubblicizzata la disponibilità di cassette di sicurezza nelle camere senza avvertire che il servizio è a pagamento; nel descrivere l'albergo si parla di particolari comfort in realtà non disponibili o solo parzialmente funzionanti; si riportano dati ingannevoli circa la capienza delle camere;

- ☛ la necessità di garantire protezione al turista da condizioni contrattuali inique, particolarmente sfavorevoli per il turista (vedi pagina.....): ad esempio, imporre al turista di pagare in caso di inadempimento una penale di importo eccessivo; oppure consentire all'albergatore di modificare in modo unilaterale le caratteristiche del servizio da fornire senza un giustificato motivo.

## **B. IL TURISTA RICORRE ALLA PRENOTAZIONE**

In quel momento non sta certo a pensarci, ma quando il turista trova un albergo che gli piace, magari dopo aver consultato a lungo le guide in commercio, e prenota allo scopo di assicurarsi una camera per una data futura, sta concludendo un contratto d'albergo. Anche la prenotazione, infatti, va considerata adesione ad un'offerta al pubblico (vedi sopra: punto A). Ne consegue che la revoca della prenotazione da parte del turista equivale a sottrarsi al vincolo contrattuale e comporta l'obbligo di indennizzare della perdita subita l'albergatore che non riesca effettivamente ad occupare l'alloggio, per il periodo prenotato, con un altro cliente.

### **Una precisazione**

In questo caso, la perdita subita dall'albergatore deve essere limitata al mancato soggiorno, mentre non si estende ad altri eventuali servizi (ad esempio somministrazione pasti).

La prenotazione si può effettuare anche con una semplice telefonata. Non serve altro. Tuttavia, per evitare malintesi o inconvenienti ancora peggiori, è preferibile non accontentarsi di assicurazioni verbali e pretendere di mettere nero su bianco quanto pattuito: un impegno scritto esprime in

modo preciso il contenuto dell'accordo e ne facilita la prova. Una lettera inviata via fax, ad esempio, può recare per iscritto gli accordi presi, quali ubicazione e categoria dell'albergo, durata del soggiorno, prezzo dell'alloggio, servizi inclusi nel prezzo, importo da versare come anticipo, particolari richieste. La mancata contestazione di questo testo, prima che il servizio sia reso, vale come assenso. Ad ogni modo, è preferibile ottenere una **conferma scritta da parte dell'albergatore**.

#### UN CONSIGLIO UTILE:

Portate sempre con voi la conferma scritta dell'albergatore: potrebbe servire qualora, nonostante tutte le attenzioni prese, vi sia riservato un trattamento diverso da quanto concordato.

#### LA CAPARRA

Al momento della prenotazione, la maggior parte degli imprenditori ricettivi non richiede il pagamento dell'intero prezzo, ma si accontenta di un anticipo, a conferma della serietà degli impegni assunti. Inoltre, la somma anticipata diventa prova della realizzazione dell'accordo.

Dal punto di vista giuridico, questo anticipo può assumere vari aspetti e comportare, qualora il contratto non venga rispettato come previsto, conseguenze diverse. Di solito la somma parziale anticipata viene considerata come caparra **confirmatoria** (art. 1385 del cod. civ.), ossia corrisponde ad una somma di denaro che, al momento della conclusione del contratto, il turista versa all'imprenditore come risarcimento anticipato del danno se non si presenterà nella struttura ricettiva come previsto.

Se il turista rispetta il contratto, la caparra viene scalata dal prezzo complessivo per il soggiorno.

In caso di mancato arrivo del turista, invece, l'imprenditore può tenersi la caparra a titolo di risarcimento, senza bisogno di fornire la prova di aver effettivamente subito un danno di ammontare equivalente. Naturalmente si tratta di una scelta che compie l'imprenditore, il quale può anche, in particolare quando il cliente rinuncia alla prenotazione a ridosso del periodo

di soggiorno, pretendere l'intera somma pattuita se non riesce ad utilizzare l'alloggio diversamente.

Rientra nella fattispecie anche il contratto **garantito** dall'indicazione del numero della carta di credito del cliente. L'imprenditore ne prende nota, ed è in grado, tramite il terminale di cui dispone, di risalire al tipo di carta di credito e al nome del titolare. Questo consente, in caso di mancato arrivo del cliente, il risarcimento del danno derivante per il tramite dell'istituto di credito. La somma dovuta è talora liquidata in base alla previsione di una clausola penale (corrisponde all'addebito della prima notte).

### IL CONTRATTO ONLINE

Il contratto d'albergo può essere validamente concluso anche attraverso sistemi informatici.

I modi più diffusi sono due: tramite l'invio di un messaggio di posta elettronica; con la compilazione di moduli già predisposti se l'albergo ha un proprio sito. In quest'ultimo caso, il consumatore, dopo aver scelto tra i servizi offerti dal sito, per accettare il vincolo contrattuale di solito è invitato a "cliccare" con il mouse su un tasto contenente la scritta "invia". Non serve altro. L'imprenditore, però, nel rivolgere la propria offerta ai consumatori non potrà prescindere dalla disciplina in materia di clausole vessatorie (si veda quanto già detto a pagina.....).

### DA RICORDARE:

LE PAGINE WEB DELL'ALBERGO DEVONO RIPORTARE NOTIZIE VERITIERE, PRIVE DI ENFASI; IN PARTICOLARE I MESSAGGI PUBBLICITARI NON DEVONO ESSERE INGANNEVOLI.

Quanto alle modalità di pagamento, è ricorrente la richiesta da parte dell'albergatore degli estremi della carta di credito (si vedano le considerazioni svolte sulla vendita online dei pacchetti turistici).

Analogamente a quanto abbiamo visto parlando della vendita dei pacchetti turistici, l'albergatore (il prestatore del servizio) ha l'obbligo di accusare ricevuta dell'ordine del consumatore, senza ritardo e per via elettronica.

Diversa, invece, è la tutela del consumatore. Perché la disciplina relativa alle informazioni che il consumatore deve ricevere e all'esercizio del diritto di recesso entro il termine di 10 giorni, in tal caso **non si applica**: non opera, infatti, in relazione ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, al trasporto, alla ristorazione, al tempo libero, quando al momento della conclusione del contratto l'imprenditore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata.

### **IL TRATTAMENTO NON È ALL'ALTEZZA**

L'ubicazione dell'albergo o le caratteristiche della camera o i servizi offerti risultano deludenti? Molto più scadenti di quelli concordati? Ecco come potete comportarvi:

- ☛ se volete restare comunque nell'albergo, fate immediatamente le vostre rimostranze e chiedete una riduzione del prezzo;
- ☛ se l'albergatore non vuole venirvi incontro oppure preferite andarsene, vi resta sempre la possibilità di richiedere il risarcimento dei danni. In tal caso, datevi da fare per documentare al meglio la situazione: foto, testimonianze, conservate gli opuscoli dell'albergo, se le descrizioni contenute sono ben diverse dalla realtà, le ricevute delle spese sostenute a causa del disagio sopportato, ecc.
- ☛ se avevate versato una caparra, potete andarsene molto semplicemente pretendendo che vi venga restituita raddoppiata nel valore.

Ricordatevi che per **sporgere reclamo** nei confronti dell'albergatore e **ricevere indicazioni** su come muoversi per la conseguente richiesta di risarcimento, potete anche rivolgervi agli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT: vedi Documento...).

Accertatevi che del vostro reclamo siano informate le associazioni di categoria e, soprattutto, le autorità competenti affinché prendano provvedimenti:

- ☛ Comune, soprattutto se il gestore ha dichiarato di offrire servizi che in

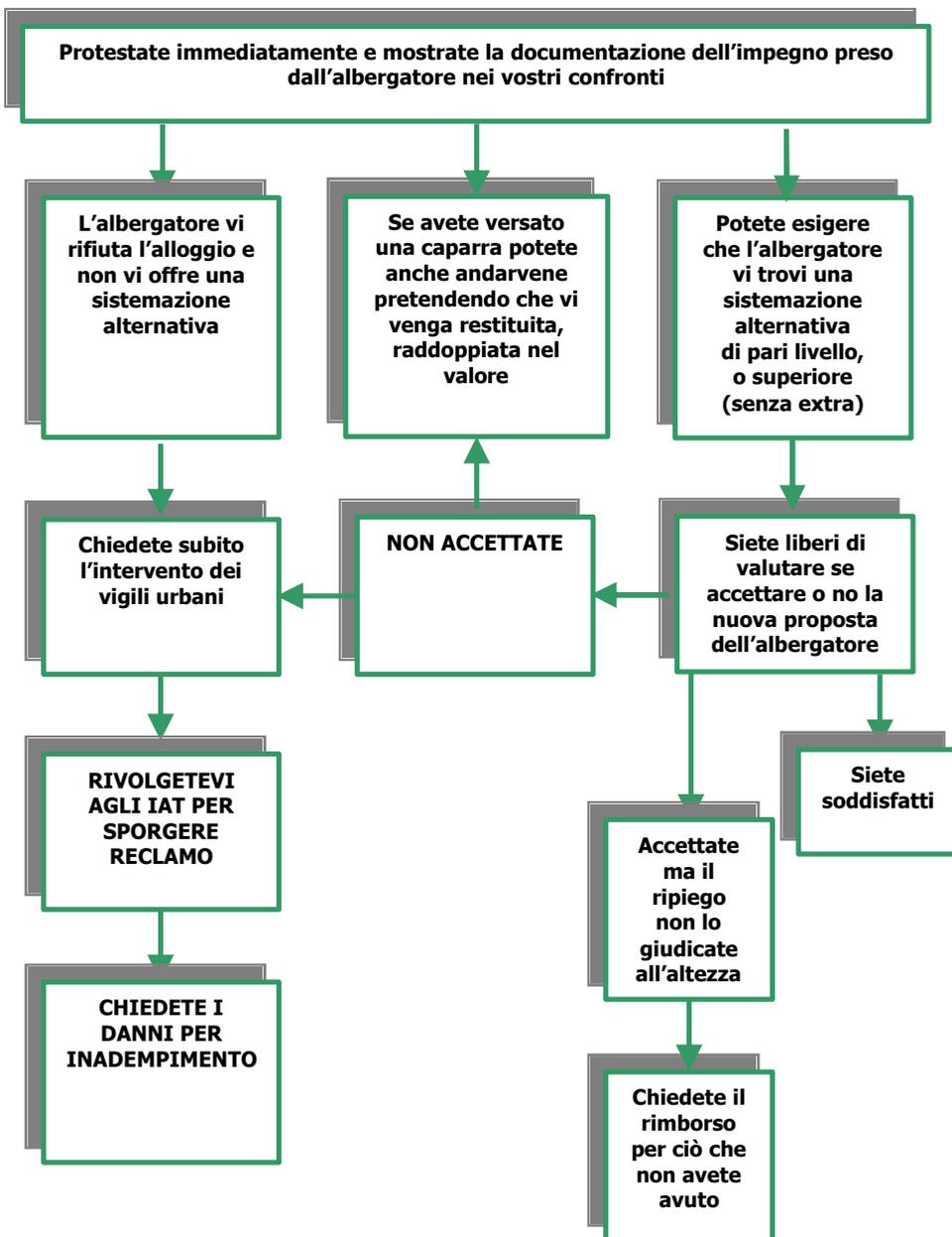
realità non possiede o non può garantire;

- ☛ Provincia, se avete fondate ragioni di dubitare della classificazione;
- ☛ ASL, soprattutto se i problemi insorti riguardano le condizioni igieniche o di messa a norma della struttura;
- ☛ Comando provinciale dei vigili del fuoco, soprattutto se non sono rispettati dispositivi di sicurezza.

### QUANDO LA STANZA NON C'È

Se una volta giunti a destinazione, la camera non è disponibile, perché l'albergatore ha accettato prenotazioni in eccesso rispetto alla sua effettiva possibilità di ospitare turisti (overbooking alberghiero), ecco cosa fare:

## FIGURA C



## L'ALBERGO NON PUÒ PRETENDERE UN PREZZO SUPERIORE A QUELLO ESPOSTO

L'albergo (come tutte le altre strutture ricettive) può liberamente decidere quali prezzi far pagare ai propri clienti. Ha solo l'obbligo di comunicare alla Provincia i prezzi massimi che intende applicare ed esporre tali prezzi ben in vista dove riceve i clienti e nelle stanze (o nelle unità abitative).

Pertanto:

- ☛ potete rifiutarvi di pagare un conto più salato rispetto ai prezzi esposti nell'alloggio che occupate;
- ☛ e se avete già pagato una cifra più elevata, avete il diritto ad essere rimborsati.

**Ad ogni modo:** rivolgetevi agli IAT per inoltrare reclamo presso l'amministrazione provinciale.

Il prezzo del pernottamento e degli altri servizi, di solito, viene corrisposto dal cliente al momento di lasciare l'alloggio. Se il cliente non paga, il credito dell'imprenditore è assistito da un particolare privilegio (cioè ha un diritto ad essere preferito rispetto ad altri eventuali crediti che il cliente può avere) sui beni che il cliente ha con sé nella struttura ricettiva. Questo non significa, però, che l'imprenditore possa, per costringerlo al pagamento, trattenere un bene del cliente che aveva in custodia, né a maggior ragione trattenere il cliente contro la sua volontà. Non esistono, invece, disposizioni che impediscono all'imprenditore di chiedere al cliente di pagare l'intero conto il giorno dell'arrivo.

## LA RESPONSABILITÀ DELL'ALBERGATORE IN CASO DI FURTO O DISTRUZIONE DELLE COSE DEI CLIENTI

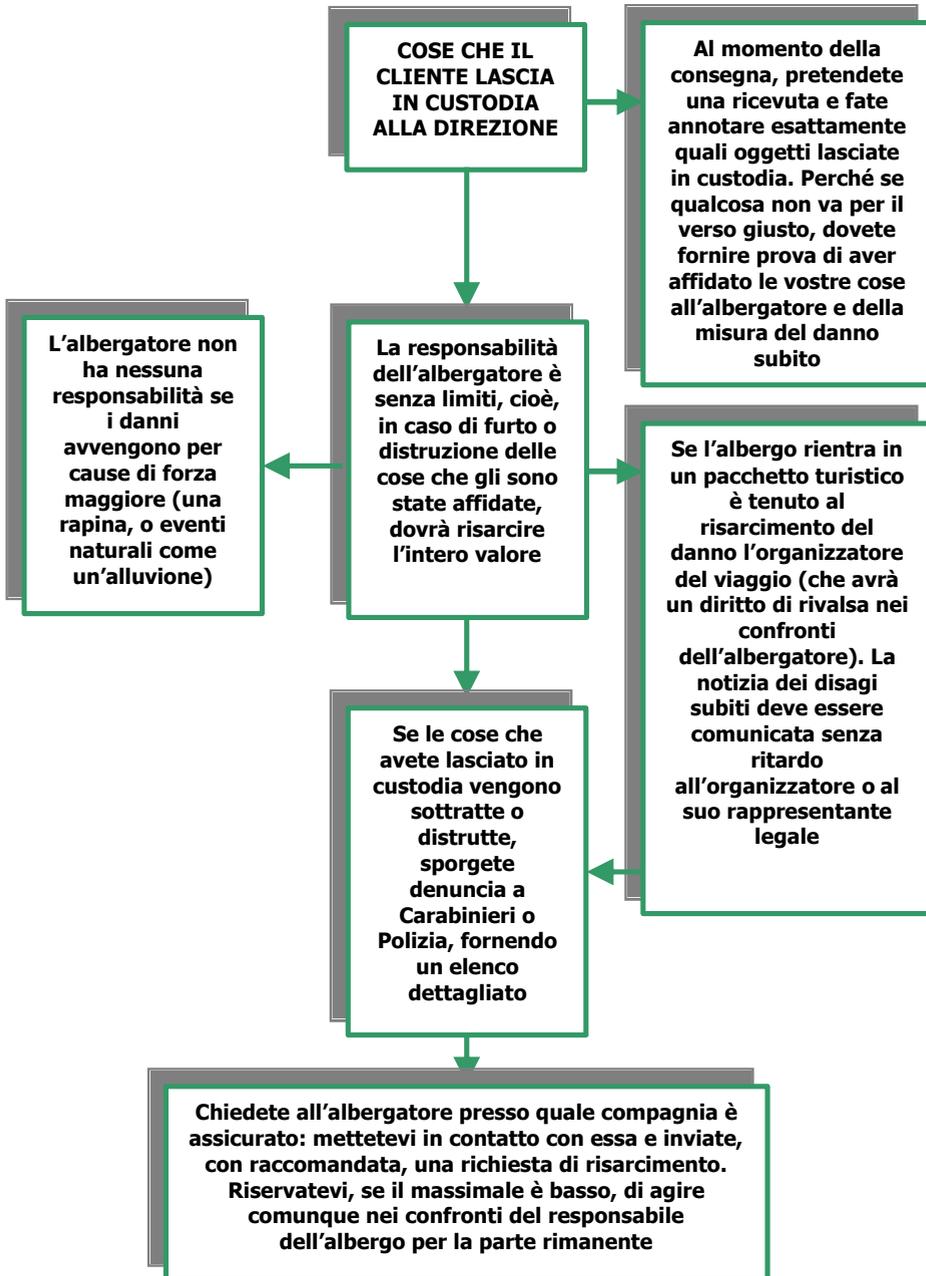
L'albergatore è responsabile di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione per tutto quello che il cliente ha con sé in camera o in altri locali dell'albergo, incluse le cose del cliente di cui l'albergatore assume la custodia al di fuori dell'albergo (ad esempio, il gommone del cliente in un garage vicino).

## DA RICORDARE:

QUANDO ARRIVATE IN ALBERGO, SE LEGGETE CARTELLI DEL TIPO "LA DIREZIONE NON RISPONDE PER EVENTUALI FURTI DI OGGETTI LASCIATI NELLE STANZE", SAPPIATE CHE NON HANNO ALCUN VALORE; ADDIRITTURA SI TRATTA DI AVVISI INGANNEVOLI NEI CONFRONTI DEI TURISTI

Ecco in quale misura l'albergatore è responsabile:

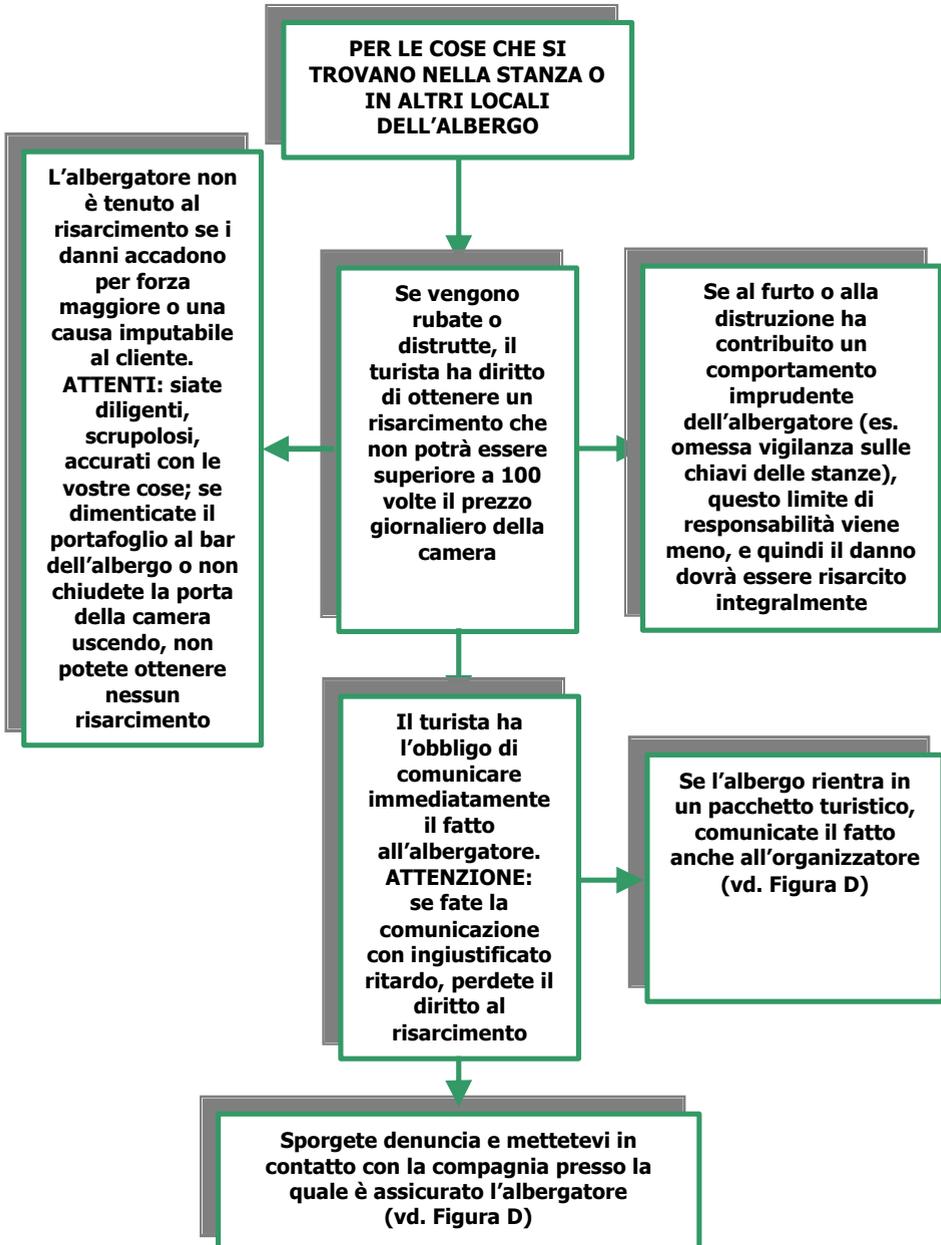
## FIGURA D



## DA RICORDARE:

L'ALBERGATORE HA L'OBBLIGO DI PRENDERE IN CUSTODIA IL DENARO E GLI OGGETTI DI VALORE DEL CLIENTE. PUÒ RIFIUTARSI SOLO QUANDO SI TRATTA DI COSE CHE, TENUTO CONTO DELLE CONDIZIONI DI GESTIONE DELL'ALBERGO, HANNO UN VALORE ECCESSIVO, OPPURE SE SI TRATTA DI COSE DI NATURA INGOMBRANTE

## FIGURA E



## DA RICORDARE:

LE REGOLE SOPRA RICORDATE, VALGONO ANCHE PER ALTRE ATTIVITÀ, NON SOLO PER GLI ALBERGHI, PURCHÉ GESTITE IN FORMA IMPRENDITORIALE E COMPORTINO SITUAZIONI NELLE QUALI IL TURISTA INCONTRI DIFFICOLTÀ A CUSTODIRE DIRETTAMENTE LE PROPRIE COSE

## NON SOLO ALBERGHI...

Il successo di una vacanza dipende, in larga parte, anche da come il turista si è trovato nell'albergo o, più in generale, nella struttura ricettiva in cui ha scelto di alloggiare. Sotto questo aspetto, per il turista che decide di trascorrere un soggiorno in Toscana, le possibilità sono molteplici, vanno dall'albergo ai campeggi fino ai residence, e per ciascuna tipologia sono previste regole ben precise. Ecco quali sono le principali alternative per l'alloggio:

- ☛ ricettività **alberghiera**: alberghi; residenze turistico alberghiere
- ☛ ricettività all'**aria aperta**: campeggi; villaggi turistici; aeree di sosta; parchi di vacanza
- ☛ ricettività extra-alberghiera per l'**ospitalità collettiva**: case per ferie; ostelli per la gioventù; rifugi alpini; rifugi escursionistici; bivacchi fissi
- ☛ ricettività extra-alberghiera con le caratteristiche della **civile abitazione**: affittacamere; case e appartamenti per vacanze; residenze d'epoca
- ☛ **residence**

**legge della  
Regione  
Toscana n.  
42/2000**

A queste strutture ricettive si aggiunge l'**agriturismo**, attività che può essere esercitata dagli imprenditori agricoli e dai familiari, i quali possono utilizzare la propria azienda per dare ospitalità ai turisti, compresa la degustazione di prodotti aziendali e l'organizzazione di attività ricreative e culturali. Analoghe considerazioni valgono per chi decide di seguire le

**Legge regionale n. 30/2003**  
**Legge regionale n. 45/2003**

**strade del vino**, percorsi attraverso vigneti e cantine: le aziende agricole poste su tali percorsi sono equiparate a quelle agrituristiche.

Ma come informarsi su questi diversi modi di soggiornare evitando spiacevoli sorprese?

La cosa migliore, per la scelta, è cercare su Internet, consultando i siti delle varie APT (vedi documento...), che offrono l'elenco completo delle strutture ricettive e le relative informazioni sui periodi di apertura, numero posti letto, servizi, prezzi, mezzi di accesso, ecc.

Le considerazioni che abbiamo svolto parlando degli alberghi, valgono anche per le altre strutture ricettive, incluso il comportamento da tenere in caso di disagi.

Vale la pena di aggiungere che non sempre le attività ricettive sono svolte in forma imprenditoriale. Ad esempio, non lo sono le case per ferie, che sono gestite al di fuori dei normali canali commerciali da associazioni ed enti che operano senza scopo di lucro.

Anche l'attività di affittacamere può non configurarsi come impresa, se chi la esercita offre ospitalità nella propria abitazione avvalendosi dell'organizzazione familiare. In tal caso, gli affittacamere non devono neppure far sapere i prezzi che intendono applicare agli enti preposti.

**art. 47, l. r. n. 42/2000**

**art. 61, l. r. n. 42/2000**

## UN MARCHIO DI QUALITÀ

Per aiutare il turista a trovare le strutture ricettive dove si può avere la garanzia di un'accoglienza di elevata qualità, la Regione Toscana, d'intesa con numerose organizzazioni pubbliche e private, ha promosso la nascita del marchio **Benvenuti in Toscana**. I gestori delle strutture ricettive che espongono questo marchio si sono impegnati a offrire un livello elevato di servizi di informazione e di assistenza alle persone che scelgono la Toscana per le loro vacanze, affinché possano vivere meglio il loro soggiorno e saperne di più sull'offerta e sulle risorse legate al turismo, in particolare sui prodotti di qualità, sulle località dove si producono e sui negozi dove si possono comprare. In tali strutture ricettive sono, infatti, a disposizione del

cliente:

- ☞ materiale promozionale e informativo sull'offerta turistica toscana;
- ☞ cartine delle città o località;
- ☞ informazioni sui mezzi di trasporto, musei, manifestazioni ed eventi;
- ☞ regolamento dell'ospitalità;
- ☞ una tessera pieghevole che, oltre ai dati identificativi della struttura, riporta l'indicazione del numero di camera o piazzola, del n. di telefono della reception;
- ☞ appositi moduli finalizzati a verificare il gradimento dei servizi offerti;
- ☞ informazioni sulle produzioni tipiche locali, su chi le realizza e su chi le vende;
- ☞ per le strutture che praticano somministrazione di alimenti, la proposta di almeno un piatto tipico locale o regionale, realizzato con l'utilizzo di prodotti locali;
- ☞ addetti con un elevato livello di competenze.

"Benvenuti in Toscana" è un marchio che parla anche di qualità dell'accoglienza per il **turismo scolastico**. Gli operatori del settore che aderiscono al marchio, infatti, si sono impegnati a rispettare determinati requisiti; più in particolare:

#### PER LE STRUTTURE RICETTIVE

- ☞ non superare la sistemazione di tre ospiti per camera, ad esclusione delle strutture ricettive per l'ospitalità collettiva, e fornire biancheria da bagno rapportata al numero di ospiti per camera;
- ☞ mettere a disposizione camere singole per gli accompagnatori e spazi per incontri a carattere didattico/ricreativo;
- ☞ predisposizione di un menù di almeno tre portate che valorizzi la tradizione gastronomica locale;
- ☞ flessibilità negli orari di rientro notturno.

#### PER LE AGENZIE DI VIAGGIO

- ☞ fornire pacchetti che tengano conto delle esigenze didattiche

espresse dal gruppo;

- ☛ utilizzare operatori in grado di garantire standard di qualità, oltre che essere professionalmente riconosciuti;
- ☛ seguire modalità standard di presentazione del pacchetto che, oltre agli aspetti tecnici, includano una sintetica descrizione della tematica dell'itinerario, delle visite da fare e delle opportunità per il tempo libero;
- ☛ nei casi in cui viene richiesto il servizio di guide turistiche, queste dovranno concordare la visita e assicurare i necessari collegamenti con i programmi didattici del gruppo/classe.

DA RICORDARE:

SUL FRONTE DEL TURISMO, OBIETTIVO DELLA REGIONE TOSCANA È ANCHE QUELLO DI SOSTENERE, ATTRAVERSO UN MIX DI STRUMENTI, LE IMPRESE A INTRAPRENDERE LE STRADE PIÙ ADATTE (SOPRATTUTTO IN RELAZIONE ALLE SPECIFICHE ESIGENZE DEI TERRITORI) VERSO FORME DI **CERTIFICAZIONE AMBIENTALE** E, COMUNQUE, A SENSIBILIZZARE LE IMPRESE SULL'ESIGENZA DI MODELLI DI COMPORTAMENTO RISPETTOSI DELL'AMBIENTE.

### QUANDO CI SI RIVOLGE AD UN "PROFESSIONISTA" DEL TURISMO

Con questa espressione intendiamo fare riferimento ad una serie di attività svolte, di solito, in forma professionale autonoma (non in forma di impresa), strettamente legate al turismo, perché rivolte ad offrire importanti servizi ai turisti. Condizione per svolgere alcune di queste professioni turistiche, in base a quanto dispone la legge della Regione Toscana in materia, è il possesso di una specifica abilitazione (che si consegue frequentando appositi corsi e il superamento dei relativi esami, oppure grazie ad un adeguato titolo di studio). Si tratta delle professioni di: guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale, maestro di sci, guida alpina.

**Artt. 98 e  
seguenti,  
legge  
regionale n.  
42/2000**

Inoltre, per l'esercizio delle professioni di guida turistica, accompagnatore e guida ambientale è necessario presentare al Comune di residenza una denuncia di inizio attività, il Comune, allo scopo di tutelare i turisti, provvede al rilascio di una tessera di riconoscimento con fotografia; mentre per le professioni di maestro di sci e guida alpina è prevista l'iscrizione al relativo albo professionale regionale.

## UN CONSIGLIO

**Rivolgetevi solo a professionisti in regola**, offrono maggiore sicurezza sul loro operato, sul possesso di determinate capacità professionali.

Nel momento in cui un turista si rivolge al professionista, sorge tra loro un contratto, che ha le caratteristiche della prestazione d'opera: il professionista si obbliga a compiere un servizio turistico con il proprio lavoro e per questa attività ha diritto di essere retribuito.

**Art. 2222 cod.  
civ.**

**Attenzione:** il materiale pubblicitario e informativo predisposto da chi svolge le professioni turistiche che abbiamo prima ricordato, deve contenere anche i relativi prezzi. E' **vietato** applicare prezzi superiori a quelli pubblicizzati. Se questo divieto non fosse rispettato, è opportuno che il turista si rivolga subito alla polizia municipale.

I rapporti contrattuali che riguardano le professioni turistiche non comportano particolari formalità. Per lo più vengono conclusi direttamente con i soggetti che svolgono la specifica attività o con le loro associazioni professionali. Naturalmente, la guida turistica, l'accompagnatore, ecc. devono poter assicurare il risultato che il turista si aspetta da loro. Se questo non accade, perché insorgono difficoltà obiettive, il turista non è obbligato a pagare il prezzo concordato.

Chi esercita le attività sopra indicate è responsabile di eventuali danni causati al turista per disattenzione, trascuratezza, negligenza, insomma, per un comportamento professionale insufficiente. Vale la pena di ricordare che, qualora tali attività siano incluse in un pacchetto turistico, sarà l'organizzatore a rispondere di un eventuale inadempimento nei confronti

**Art. 1, 2°  
comma, l. n.  
431/98**

**Att. 1571 e  
seguenti cod.  
civ.**

del turista ( vedi pagina...).

## **AFFITTARE UNA CASA PER LE VACANZE**

Sono molti i turisti che scelgono di affittare una casa per trascorrere le proprie vacanze, cioè esclusivamente per finalità turistiche. Al momento del contratto, si tenga presente che non è applicabile la legislazione speciale prevista per gli immobili adibiti ad uso abitativo.

Pertanto, si può fare un contratto di normale locazione, al quale si applicheranno le disposizioni del codice civile, a condizione però di specificare bene la destinazione turistica (cioè che il godimento dell'immobile è legato a ragioni di villeggiatura o di svago) e la durata (le locazioni turistiche non possono che essere stagionali o almeno periodiche).

**Attenzione:** se per finalità turistiche, oltre all'immobile, sono forniti anche servizi "tipici alberghieri" (cambio asciugamani, cambio lenzuola, pulizie, riassetto dei locali, ecc.) si configura un contratto d'albergo, valgono dunque regole diverse (quelle ricordate nelle pagine precedenti) dal contratto di locazione.

I contratti di affitto di alloggi ai turisti non sono soggetti a obbligo di registrazione se la loro durata non è superiore a 30 giorni complessivi nell'anno. Altrimenti vanno registrati e il relativo costo (l'imposta di registro del 2%, calcolata sul valore del canone pattuito, con un minimo di 51,65 euro) è da dividersi a metà tra il proprietario e il turista. L'entità del canone è del tutto libera. Se l'affare si conclude per l'intervento di un'agenzia immobiliare (di rado è il proprietario ad organizzare la locazione), a quest'ultima spetta la provvigione.

## **UN CONSIGLIO**

Informatevi bene sull'ammontare di tale provvigione; ricordate che potete eventualmente anche concordare un ammontare diverso: non c'è un tariffario fisso.

Naturalmente, il turista ha diritto di pretendere che la casa o l'appartamento sia in condizione di ospitarlo senza disagi. Per questa

ragione, quando si affitta una casa, direttamente dal proprietario o tramite un'agenzia immobiliare, è opportuno evitare di prendere accordi in modo superficiale, in particolare se a causa della distanza non è possibile vedere di persona la casa. In altre parole, alcune precauzioni sono indispensabili:

- ☛ Non è obbligatorio ricorrere ad un contratto in forma scritta. Tuttavia è opportuno, perché può evitare già molti motivi di conflitto, che pretendiate sempre un impegno scritto che contenga la descrizione dell'immobile e degli eventuali servizi, nonché l'indicazione della cifra richiesta (specificare anche se tale cifra comprende i servizi, altrimenti è necessario stabilire la tariffa di ciascuno di essi).
- ☛ Se dovete versare un anticipo, fate in modo che sia il più basso possibile e riservatevi di pagare il resto una volta arrivati, dopo aver visto la casa.
- ☛ Quando arrivate, alla presenza del proprietario o dell'addetto dell'agenzia, fate un inventario delle dotazioni dell'appartamento, indicando anche lo stato dell'immobile e di funzionamento degli impianti (doccia, rubinetti, ecc.), da firmare alla presa di consegna e alla restituzione.

**Formulario:** pagina 96 e 97 Nosotti

## QUANDO L'IMMOBILE NON CORRISPONDE AGLI ACCORDI PRESI

Documentate quanto più possibile questa discordanza. Poi potete scegliere fra:

- ☛ chiedere una riduzione del canone di locazione;
- ☛ andarsene, pretendendo (meglio farlo inviando una lettera raccomandata) la restituzione di quanto già versato e anche eventuali danni.

## LA CASA AFFITTATA NECESSITA DI RIPARAZIONI

Nel caso di rotture di tubi, infiltrazioni di acqua o altro, deve essere avvisato immediatamente il proprietario, che ha l'obbligo di intervenire e provvedere tempestivamente. Se i lavori di riparazione vanno oltre un sesto del tempo che voi restate nella casa o, comunque, superano i venti giorni, avete diritto a una riduzione del canone per il disagio subito. Qualora i problemi fossero davvero gravi da rendere inabitabile la casa, potete ottenere lo scioglimento del contratto, quindi esigere la restituzione dell'anticipo versato e anche eventuali danni.

## AL RISTORANTE

- ☛ Accertatevi che sia esposto all'esterno del locale il menù con il prezzo di ogni portata e delle bevande;
- ☛ se compaiono vicino ad alcune pietanze sigle generiche, ad esempio "secondo quantità", significa che il prezzo di tali pietanze è variabile;
- ☛ potete esigere che le bevande confezionate siano aperte alla vostra presenza;
- ☛ il menù deve specificare se si tratta di pietanze fresche oppure surgelate;
- ☛ il gestore del ristorante ha il dovere di rilasciarvi, al momento di pagare il conto, la ricevuta fiscale: conservatela, per mostrarla in caso di controlli all'uscita del locale;
- ☛ il conto deve essere dettagliato e chiaro: se il gestore del ristorante richiede cifre più elevate rispetto ai prezzi esposti che non è in grado di giustificare, conviene presentare un esposto alla polizia municipale;
- ☛ i ristoranti hanno, ovviamente, l'obbligo di rispettare determinate regole d'igiene. Prestate particolare attenzione a questo aspetto e se qualcosa non vi convince, ad esempio gli antipasti di mare o i cibi a base di maionese non sono conservati in banchi refrigerati, oppure i dolci di crema sono tenuti fuori dal frigo, cambiate rapidamente ristorante. Ad ogni modo, se riscontrate carenze igieniche o dopo

aver mangiato al ristorante avvertite malori, in particolare se il malore coinvolge più persone che erano con voi, è opportuno fare una segnalazione al dipartimento di prevenzione della ASL, oppure rivolgersi ai NAS, il reparto antisofisticazione dei carabinieri;

- ☛ se mentre siete al ristorante vengono rubate le cose di cui è necessario che vi liberiate per un miglior godimento del servizio, come il cappotto o l'ombrello, avete diritto di ottenere un risarcimento del danno dal gestore del ristorante. Lo stesso vale nel caso in cui un cameriere vi sporchi l'abito. Invece, il gestore del ristorante non è responsabile per tutti quegli oggetti che rimangono sotto la vostra diretta vigilanza.

## TURISMO PER TUTTI

Lentamente forse, ma la possibilità per le persone disabili di fare turismo e poter scegliere le proposte più adatte si amplia in modo continuo. Crescono anche i canali informativi legati all'accessibilità turistica. A livello nazionale di estrema utilità sono il portale [www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it) e, creati dall'Inail, un call centre (tel. 800810810, il numero è dotato di dispositivo Dts per i non udenti) e il portale [www.superabile.it](http://www.superabile.it). E' importante ricordare che diversi Comuni della Toscana hanno organizzato servizi di informazione e prenotazione per i portatori di handicap. Il consiglio è di partire informati, di procurarsi prima di visitare le varie località queste informazioni utili. Il modo più rapido è consultare guide e mappe delle località, oppure accedere ai siti internet dei Comuni. Spesso, visitando i siti dei Comuni, è possibile scovare notizie importanti sull'accessibilità e trovare itinerari turistici adatti ai disabili. Informazioni utili si possono ottenere anche consultando i siti delle APT (vedi Documento...).

## PER VALUTARE L'ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE

- ☛ Una struttura è accessibile quando, nelle singole parti fondamentali che la compongono, consente ad una persona in carrozzina di muoversi senza aiuto.

- ☛ Il parcheggio è accessibile se il terreno non è sconnesso né ghiaioso, se non ci sono pendenze ripide né gradini da superare per raggiungere l'entrata della struttura.
- ☛ L'ingresso principale è accessibile se privo di gradini ed ha una porta larga almeno cm 80.
- ☛ L'atrio è accessibile se privo di gradini, con porte di almeno 80 cm, e consente un accesso autonomo all'ascensore.
- ☛ I servizi igienici non devono aver gradini, porta di almeno 80 cm, wc con tazza, doccia a pavimento, supporti e maniglioni, sufficiente spazio di manovra per la carrozzina.
- ☛ L'ascensore deve avere la porta con apertura di almeno 80 cm, larghezza cabina minimo cm 90, profondità minimo cm 130 e nessun gradino ad impedire l'accesso.
- ☛ La camera da letto non deve aver gradini all'ingresso, la porta deve avere un'apertura minima di cm 80, spazio di manovra interno inclusa la possibilità di accostarsi al letto, deve essere agevole l'ingresso al bagno.

## UN CONSIGLIO

Se un imprenditore vi assicura che la sua struttura ricettiva è totalmente accessibile, ma in realtà non è in grado di offrire questo servizio, documentate con foto la situazione, rivolgetevi agli IAT per sporgere reclamo assicurandovi che la vostra segnalazione giunga a conoscenza degli enti competenti (Comune, Provincia se la struttura è classificata, ASL), al tempo stesso chiedete al gestore un risarcimento per i disagi subiti.

## DA RICORDARE:

IL TERMINE BARRIERE ARCHITETTONICHE INDICA TUTTI GLI OSTACOLI CHE NON PERMETTONO AI DISABILI LA COMPLETA MOBILITÀ. TUTTI GLI EDIFICI PUBBLICI (OSPEDALI, BIBLIOTECHE, STAZIONI, IMPIANTI SPORTIVI, ECC.) COSTRUITI O RISTRUTTURATI DOPO IL 1986 DEVONO ESSERE PRIVI DI BARRIERE O ALMENO, IN ATTESA DEGLI ADEGUAMENTI, AVERE UN SISTEMA DI CHIAMATA PER ATTIVARE UN SERVIZIO DI ASSISTENZA. L'ELIMINAZIONE DELLE BARRIERE RIGUARDA ANCHE L'ACCESSIBILITÀ AGLI SPAZI URBANI. SE SI SCOPRONO BARRIERE DOVE NON DOVREBBERO ESSERCI, OPPURE MANCA UN SISTEMA DI CHIAMATA, È POSSIBILE FARE UN ATTO DI DIFFIDA ALL'AMMINISTRAZIONE COMPETENTE PER CHIEDERE DI ADOTTARE LE MISURE NECESSARIE. SI PUÒ FARE ANCHE UN ESPOSTO ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA, INDICANDO CON PRECISIONE LE DIFFICOLTÀ RISCONTRATE

## LE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Può capitare anche in vacanza di dover ricorrere al medico o al ricovero in ospedale. Ecco, pertanto, alcune indicazioni utili:

- ☛ per le emergenze di **pronto soccorso** da tutta la Toscana puoi chiamare il 118;
- ☛ stesso numero anche per **elisoccorso**;
- ☛ il CIRM (Centro Internazionale Radio Medico) offre assistenza medica gratuita a distanza alle imbarcazioni in navigazione, incluse quelle a vela e da diporto, in coordinamento con il Comando generale delle Capitanerie di porto: 06.5923331/2/cell. 348.3984229; e-mail: [telesoccorso@cirm.it](mailto:telesoccorso@cirm.it);
- ☛ il numero di pronto intervento della Guardia Costiera è: 1530;
- ☛ all'interno dell'elenco del telefono (o nel sito internet: [www.paginebianche.it](http://www.paginebianche.it)) puoi facilmente trovare tutte le informazioni sui servizi di pubblica utilità, incluso il servizio di **guardia medica**;
- ☛ per la sanità pubblica veterinaria, è sufficiente cercare sull'elenco Azienda Sanitaria e guardare alla voce prevenzione collettiva.

Se incappate in ritardi, irregolarità od omissioni da parte del servizio

sanitario della Toscana, potete inoltrare reclami o segnalare tali disservizi all'Ufficio relazioni con il pubblico delle varie aziende sanitarie; oppure rivolgervi al Difensore civico della Regione Toscana

Via de' Pucci, n. 4, 50122 Firenze - Tel 055.210230 N.verde 800.018488

E-mail [difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)

#### DA RICORDARE:

I CITTADINI ITALIANI CHE VANNO ALL'ESTERO PER TURISMO, HANNO DIRITTO ALL'ESTENSIONE DELL'ASSISTENZA SANITARIA NEI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA E IN QUELLI CHE HANNO STIPULATO CON L'ITALIA CONVENZIONI BILATERALI. NEI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA, PER OTTENERE L'ASSISTENZA IN CASO DI URGENZA O DI RICOVERI OSPEDALIERI, I CITTADINI DEVONO RICHIEDERE ALLA PROPRIA ASL E COMPILARE IL MODELLO E111.

Se beneficiate di copertura assicurativa, in caso di malattia o infortunio, contattate al più presto la vostra compagnia assicuratrice. Se prendete parte ad un viaggio organizzato, è probabile che il pacchetto comprenda anche forme di copertura assicurativa. Pertanto, informatevi subito presso l'organizzatore o l'agenzia che vi ha venduto il pacchetto, cercando di capire quali prestazioni sanitarie sono garantite (rientro sanitario con il mezzo più adeguato, viaggio di un familiare in caso di ricovero, anticipo di spese di prima necessità, ecc.).

#### UN CONSIGLIO

Se vi ammalate durante le ferie e siete lavoratori dipendenti, non sprecate niente, perché la malattia interrompe il decorso delle ferie che riprende a guarigione raggiunta. Questo non vuol dire che potete rimanere in vacanza più dei giorni originariamente programmati, ma che conservate il diritto al godimento di un nuovo periodo di ferie equivalente a quello perduto per la malattia.

Attenzione, però: dovete comprovare la malattia con certificato medico e darne immediatamente comunicazione al datore di lavoro

e all'INPS, indicando anche l'indirizzo nel quale vi trovate durante le ferie.

Oltre ai servizi sanitari, il turista può, per fronteggiare particolari situazioni, aver bisogno di servizi di sicurezza, di soccorso di pubblica sicurezza. Al riguardo, i numeri utili, da non dimenticare, sono i seguenti:

- ☛ Carabinieri 112
- ☛ Polizia di Stato pronto Intervento 113
- ☛ Vigili del Fuoco 115

Una raccomandazione che ci sembra opportuno rivolgere ai turisti che intendono trascorrere una vacanza in Toscana è di partire già informati anche per quanto riguarda il modo di affrontare eventuali emergenze, in particolare quando il turista ha esigenze particolari. Per procurarsi prima le informazioni utili ci sono diverse strade. Ad esempio, si può consultare opuscoli, guide e mappe delle città che si desidera visitare; oppure accedere al sito internet della Regione Toscana, [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it), e ricercare le informazioni che servono; ma utile è soprattutto entrare nel sito dei Comuni dove si intende soggiornare: tutti gli indirizzi hanno la medesima impostazione, ossia [www.comune.nomecomune.it](http://www.comune.nomecomune.it), basta sostituire al "nome comune" quello che si cerca e il gioco è fatto. Alcuni Comuni, tra l'altro, hanno predisposto proprio per aiutare i turisti in difficoltà particolari servizi di sicurezza e sanitari di un certo rilievo. Ad esempio, il Comune di Firenze garantisce un servizio di guardia medica turistica (che dispone di medici plurilingue); attraverso l'Ufficio Città Sicura, ha installato in dieci parchi della città colonnine di soccorso collegate con la centrale operativa della polizia municipale, ha attivato un numero verde antituffa, ha esteso ai turisti l'assicurazione gratuita per danni alla persona a seguito di scippo. In particolare, tale assicurazione prevede, in caso di infortunio superiore a 10 giorni:

- ☛ al momento della dimissione dall'ospedale, se necessario, l'accompagnamento del turista in ambulanza all'albergo o all'aeroporto;

- ☛ il rimborso delle spese di viaggio per la visita di un parente;
- ☛ l'assistenza di un interprete per turisti stranieri;
- ☛ l'assistenza per il rifacimento dei documenti e le prime necessità, con possibilità di acquisto di materiale;
- ☛ l'assistenza telefonica per comunicare quanto accaduto ai familiari.

Ricordiamo, inoltre, che per partire informati è consigliabile consultare i siti delle APT, che offrono innumerevoli indicazioni utili per evitare spiacevoli sorprese durante le vacanze.

### SMARRIMENTO O FURTO DELLA CARTA DI CREDITO O BANCOMAT

I sistemi di pagamento elettronici sono ormai utilizzati da tutti, in particolare dai turisti, anche perché più comodi e sicuri del denaro liquido. Le società emittenti hanno ampliato l'offerta abbinandola, per giunta, a molteplici servizi piuttosto interessanti, in particolare per i turisti: vanno da coperture assicurative malattia e infortuni di viaggio alla protezione per furto o distruzione del bagaglio, a garanzie di rimborso degli acquisti fatti con la card in caso di furto. In genere, fra i servizi, vi è anche la sostituzione, in tempi relativamente brevi, della card in caso di smarrimento o furto. Quando vi accorgete che la tessera è sparita, comunque, dovete avvertire immediatamente l'emittente componendo l'apposito numero di telefono. Un consiglio utile è di tenere sempre con voi questo numero, perché la segnalazione impedisce l'uso della tessera da parte di terzi. Da non dimenticare che nel caso la carta sia multifunzionale, è necessario chiamare i numeri relativi ai vari servizi. Senza perdere tempo, poi, occorre denunciare l'accaduto all'autorità di polizia. E' anche opportuno inviare una lettera raccomandata alla società emittente con i vostri dati, la copia della denuncia e tutte le informazioni su come è avvenuto il furto o lo smarrimento. Un'altra raccomandazione: non tenete mai il codice personale (il PIN) per il prelievo nello stesso posto in cui tenete la card.

Altri inconvenienti che possono capitare sono la smagnetizzazione della carta o il suo danneggiamento. In questi casi la cosa migliore da fare è

chiamare il servizio clienti dell'emittente per farla invalidare. Il secondo passo da compiere è rispedirla alla società chiedendone la sostituzione.

Infine, prudenza, la carta deve rimanere uno strumento riservato:

- ☛ mai comunicare il suo numero a uno sconosciuto;
- ☛ mai perderla di vista quando si effettuano dei pagamenti;
- ☛ controllare sempre che lo scontrino emesso dal Pos (Point of sales) sia corrispondente all'importo richiesto;
- ☛ mai gettare la ricevuta del Pos, perché contiene informazioni essenziali sulla vostra carta e potrebbe finire in brutte mani.

## COME FARE VALERE LE PROPRIE RAGIONI

Se qualcosa durante la vostra vacanza è andato storto e volete ottenere un risarcimento, per prima cosa dovete fare tutto quello che è possibile per essere certi dei vostri diritti.

### DOVE INFORMARSI

- ☛ Presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT);
- ☛ Potete rivolgervi direttamente alle Agenzie per il Turismo;
- ☛ Se prendete parte ad un viaggio organizzato, potete consultare l'agenzia dove avete acquistato il pacchetto turistico: ha un obbligo di assistenza nei vostri confronti;
- ☛ Presso le associazioni dei consumatori. Sono già numerosi i punti di assistenza delle associazioni dei consumatori accreditati dalla Regione Toscana. Per sapere quali sono e come mettersi in contatto, è sufficiente collegarsi al sito internet [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it): il sito è gestito dal Centro tecnico per il consumo ed è sostenuto direttamente dalla Regione Toscana;
- ☛ Gli esperti del Centro tecnico per il consumo sono anche a disposizione di tutti per rispondere a quesiti e per consulenze: basta telefonare al numero verde 800.360003, oppure scrivere a

[info@prontoconsumatore.it](mailto:info@prontoconsumatore.it) (la risposta è assicurata entro le 48 ore);

- Un punto di riferimento, soprattutto per notizie relative alle modalità di erogazione dei servizi pubblici, è rappresentato anche dall'Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp): numero verde 800.860070; e-mail [urp@regione.toscana.it](mailto:urp@regione.toscana.it)

## QUALE STRADA INTRAPRENDERE

Naturalmente, per far valere i vostri diritti e, di conseguenza, pretendere un risarcimento per i torti subiti potete rivolgervi al giudice. Prima però di lanciarsi in un processo, che potrebbe richiedere tempi e costi sproporzionati rispetto all'entità degli importi in gioco, vale la pena di considerare altre possibilità.

Ecco quali:

1. Un **intervento diretto** presso la controparte. L'eventuale successo dipende da numerose circostanze. Ad ogni modo, fatevi aiutare in questa iniziativa da un'associazione a difesa dei consumatori, perché anche un caso apparentemente semplice può presentare problemi che da soli non siete in grado di affrontare.
2. Potete rivolgervi (anche in questo caso se volete potete farvi affiancare da un'associazione dei consumatori) allo **Sportello di Conciliazione** aperto presso le Camere di Commercio presenti in Toscana (per informazioni consultare Unioncamere Toscana: sito internet: [www.tos.camcom.it](http://www.tos.camcom.it); tel.055.27721; e-mail: [unioncamere@tos.camcom.it](mailto:unioncamere@tos.camcom.it)).

La conciliazione è una procedura che consente di trovare una soluzione "amichevole" alle controversie che possono sorgere tra turisti e operatori del settore; si conclude in tempi rapidi (entro e non oltre 60 giorni), comporta costi molto contenuti ed evita che tra le parti si venga a creare una situazione di rottura definitiva, visto che l'obiettivo è proprio quello di raggiungere un accordo con reciproca soddisfazione. Ovviamente, le informazioni, i dati e le notizie riguardanti il tentativo di conciliazione sono

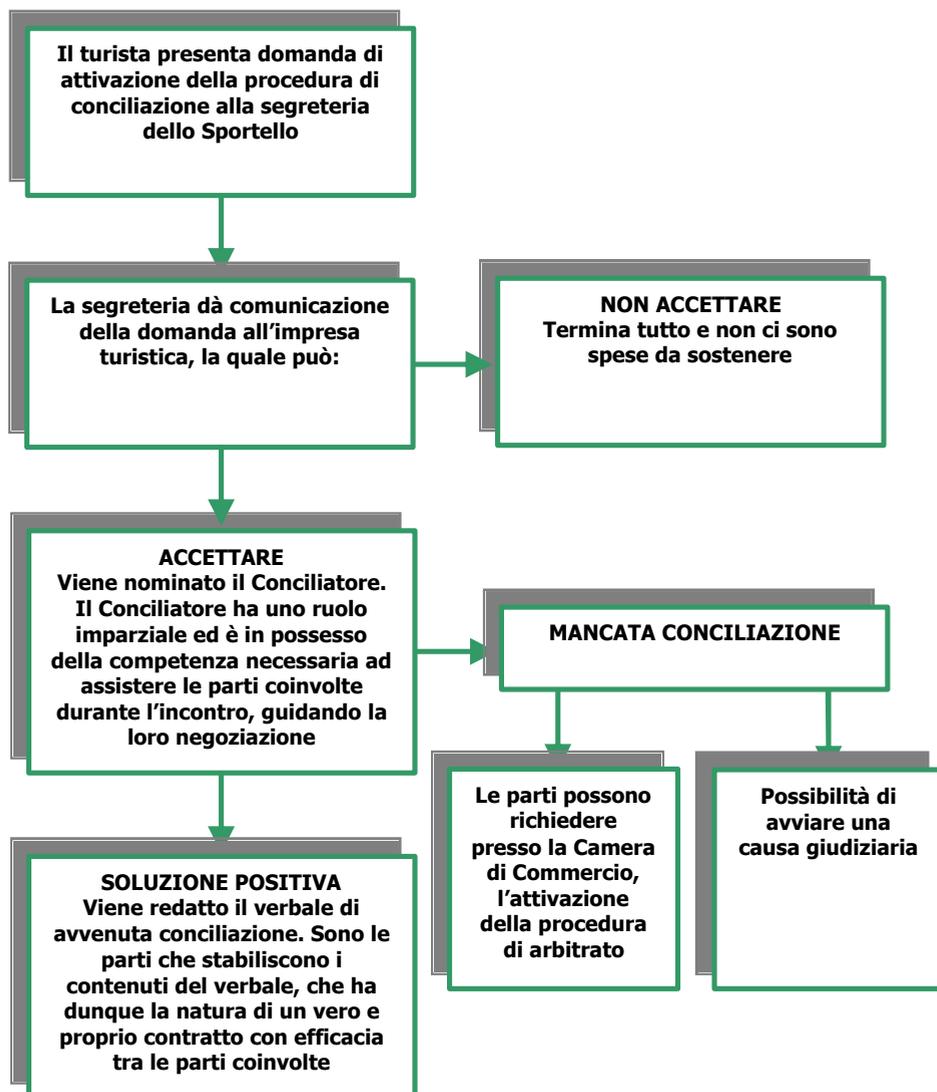
riservati.

Grazie all'integrazione in rete degli Sportelli, è anche possibile iniziare e seguire le varie fasi della procedura di conciliazione senza la necessità di presentarsi presso gli uffici della Camera di Commercio (tutte le informazioni sul servizio di conciliazione online sono reperibili al sito: [www.concilianet.infocamere.it](http://www.concilianet.infocamere.it)).

Adirittura, la Camera di Commercio di Firenze (sito internet: [www.fi.camcom.it](http://www.fi.camcom.it)), quando il turista non può seguire personalmente la procedura, perché abita lontano o non si sente preparato ad affrontare la situazione, offre l'assistenza gratuita di un **rappresentante** che il turista può scegliere da un elenco di esperti designati dalle associazioni dei consumatori.

Ecco come funziona lo Sportello di Conciliazione.

FIGURA F



## DA RICORDARE:

### CHI È IL CONCILIATORE?

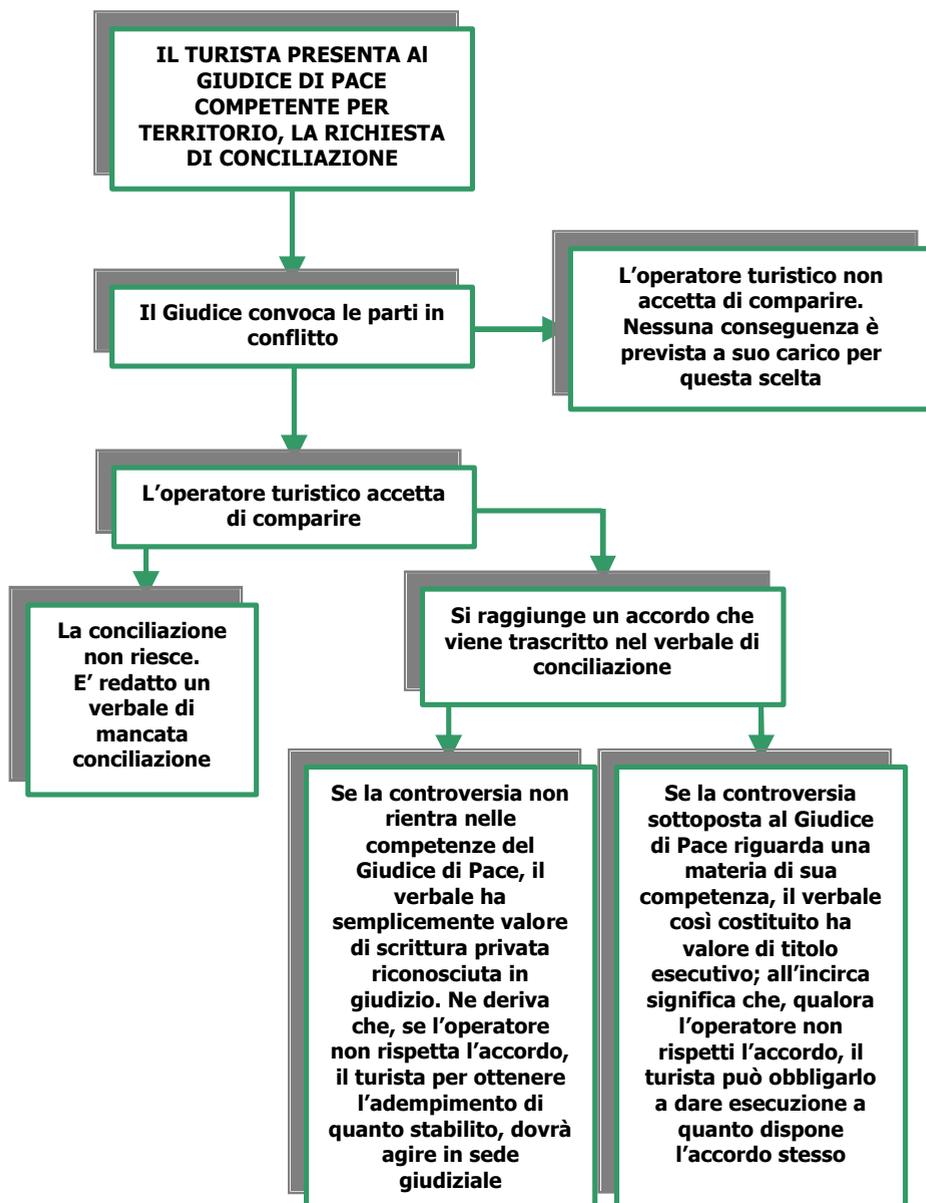
E' UNA PERSONA INDIPENDENTE, IMPARZIALE, CHE NON DEVE AVERE ALCUN LEGAME CON GLI INTERESSI IN GIOCO TRA LE PARTI COINVOLTE NELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE. SE NEL CORSO DELLA PROCEDURA QUESTA POSIZIONE DI IMPARZIALITÀ VENISSE MENO, IL CONCILIATORE HA L'OBBLIGO DI COMUNICARLO AL RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE. UGUALMENTE, DEVE FAR PRESENTE QUALSIASI TENTATIVO DI PRESSIONE NEI SUOI CONFRONTI. IL CONCILIATORE NON È UN GIUDICE. NON DECIDE CHI HA TORTO. IL SUO COMPITO È DI AIUTARE LE PARTI A COMUNICARE E A RAGGIUNGERE UN ACCORDO SODDISFACENTE PER ENTRAMBE. DEVE, PERÒ, AVVISARE LE PARTI, E SE È IL CASO RITIRARSI DALLA PROCEDURA, QUANDO RITIENE CHE L'ACCORDO RAGGIUNTO SIA CONTRARIO ALLA LEGGE, OPPURE NON POSSA ESSERE MESSO IN ATTO. BENCHÉ IL CONCILIATORE DEBBA AVERE UN'APPROFONDATA CONOSCENZA DELLA MATERIA DEL CONTENDERE, NEI RAPPORTI CON LE PARTI DEVE EVITARE DI FAR USO DI UN LINGUAGGIO SPECIALISTICO. AL TEMPO STESSO, DEVE ASSICURARSI CHE LE PARTI COMPRENDANO BENE LA NATURA DEL PROCEDIMENTO E CHE ASSUMANO LE LORO DECISIONI SOLO DOPO AVER ESAMINATO I VARI ASPETTI DELLA QUESTIONE.

### CI SI PUÒ ACCORDARE ANCHE DAVANTI AL GIUDICE DI PACE

Per risolvere una controversia, si può avviare un procedimento di conciliazione anche davanti al Giudice di Pace, che in tal caso accantona il suo "normale" ruolo per agire da vero e proprio conciliatore. Non serve la presenza di legali. La spesa da sostenere è davvero contenuta. Ecco, in

**Art. 322 c.p.c.**

## FIGURA G



## IL SERVIZIO DI ARBITRATO DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Abbiamo visto che nella procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio, in caso di insuccesso, le parti possono richiedere l'attivazione della procedura di arbitrato, anziché rivolgersi all'autorità giudiziaria.

Anche l'arbitrato è un mezzo per risolvere le controversie, e più esattamente consiste nell'accordo delle parti di demandare la soluzione della lite a terze persone di loro fiducia, gli **arbitri** appunto. A volte le parti manifestano questa loro volontà già al momento di stipulare il contratto, tramite l'inserimento di una clausola, detta compromissoria, con la quale si impegnano ad attribuire ad un arbitro la soluzione di eventuali questioni riguardanti l'esecuzione del contratto.

**Attenzione:** una clausola compromissoria rappresenta una deroga alla competenza dell'autorità giudiziaria, e per questa ragione si presume vessatoria, quando **la scelta di avvalersene non è lasciata al solo turista;** sarà pertanto inefficace se non è stata oggetto di una vera e propria trattativa fra i contraenti.

Nel caso in cui la clausola compromissoria sia inserita in contratti che fanno riferimento a condizioni generali predisposte dalle imprese turistiche, essa comunque richiede anche l'approvazione per iscritto.

Nel caso di arbitrato amministrato dalla Camera di Commercio, le parti affidano (depositando la domanda di arbitrato presso la Segreteria della Camera Arbitrale) l'organizzazione della procedura arbitrale all'ente camerale, che ne garantisce il corretto e trasparente svolgimento. I maggiori vantaggi sono i costi contenuti, la rapidità (la questione viene definita entro 180 giorni dall'accettazione dell'incarico da parte degli arbitri) e la riservatezza, ma soprattutto la specifica competenza degli arbitri, che sono professionisti, appartenenti ai vari Ordini e Collegi, iscritti nell'elenco degli Arbitri della Camera di Commercio. Le parti possono scegliere se incaricare una sola persona (Arbitro Unico) o più persone (Collegio arbitrale, costituito sempre da un numero dispari di arbitri, di solito tre).

**Artt. 1469 bis e  
1469 ter cod.  
civ.**



Gli arbitri hanno il compito di decidere la controversia tramite l'emissione di un provvedimento chiamato lodo. Questa decisione finale, se depositata per il controllo presso il Tribunale e dichiarata esecutiva dallo stesso, ha efficacia di sentenza (arbitrato rituale); altrimenti, ha efficacia di contratto tra le parti (arbitrato irrituale).

## DOCUMENTO N. 1

### LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Viaggi organizzati, disservizi ferroviari, overbooking, smarrimento bagagli sono solo alcuni dei reclami più frequenti trattati dalle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori, e non solo in ambito turistico, ma su molteplici versanti.

Le associazioni si avvalgono di legali in grado di offrire ai consumatori un servizio di consulenza immediato e gratuito, mediante il telefono o via mail. Nel caso sia necessario inoltrare un reclamo formale o tentare una procedura di conciliazione tra le parti, le associazioni mettono a disposizione dei consumatori le proprie strutture; il servizio talvolta è gratuito, altre volte è prestato dietro pagamento della quota associativa. Qualora il consumatore sia costretto a dare inizio ad una vera e propria azione legale, può contare sugli avvocati che operano all'interno delle associazioni (naturalmente le spese in questo caso sono a carico del consumatore).

Le associazioni svolgono la propria azione anche confrontandosi con le imprese, allo scopo di migliorare la qualità dei prodotti offerti sul mercato. Hanno inoltre proprie pubblicazioni, che utilizzano per chiarire la normativa vigente e diffondere la conoscenza dei diritti dei consumatori e degli utenti. Le associazioni dei consumatori hanno faticato non poco ad affermarsi. Solo con l'importante legge 30 luglio 1998, n. 281 (integrata con il decreto legislativo 23 aprile 2001, n. 224) le associazioni più rappresentative a livello nazionale sono state legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi: possono, infatti, richiedere al giudice competente di inibire i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti.

Parallelamente alle decisioni assunte a livello nazionale, anche la Regione Toscana si è contraddistinta per l'attenzione riservata alla tutela dei consumatori e utenti. Fondamentale, al riguardo, la legge regionale n. 1/2000, che ha stabilito regole di programmazione in materia, definito un

elenco ufficiale delle associazioni dei consumatori e creato l'organismo che le rappresenta, il Comitato regionale consumatori utenti (Crcu: tel. 055 215370 Fax 055 4384806), precisandone i compiti che è chiamato ad assolvere.

Le associazioni iscritte nell'elenco regionale sono le seguenti:

- ☛ ACU TOSCANA: [acutoscana@infinito.it](mailto:acutoscana@infinito.it)
- ☛ ADICONSUM TOSCANA: [adicons@dada.it](mailto:adicons@dada.it)
- ☛ ADOC TOSCANA: [adoctosc@technet.it](mailto:adoctosc@technet.it)
- ☛ ADUSBEF: [toscoadusbef@tiscali.it](mailto:toscoadusbef@tiscali.it)
- ☛ CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS: tel. 0586 829553
- ☛ CONFCONSUMATORI: [info@confconsumatori.com](mailto:info@confconsumatori.com)
- ☛ FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA:  
[federconsumatori.toscana@dada.it](mailto:federconsumatori.toscana@dada.it)
- ☛ LEGA CONSUMATORI ACLI: [info@legaconsumatoritoscana.it](mailto:info@legaconsumatoritoscana.it)
- ☛ MOVIMENTO CONSUMATORI: [ale.masoni@tin.it](mailto:ale.masoni@tin.it)
- ☛ UNC TOSCANA: [uncsiena@libero.it](mailto:uncsiena@libero.it)

Nel 2000 è iniziata anche l'attività del Centro tecnico per il consumo (Ctc), organismo messo in piedi dalle associazioni iscritte all'elenco regionale. Con le risorse assegnate dalla Regione, il Ctc ha promosso il sito web: [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it), uno strumento aggiornato di informazione e consulenza per i consumatori sui loro diritti. Attraverso il sito, gli esperti del Ctc sono a disposizione di tutti per rispondere a quesiti e per consulenze. Si possono consultare gli esperti anche telefonando al numero verde 800360003, oppure scrivendo a [info@prontoconsumatore.it](mailto:info@prontoconsumatore.it).

Esistono inoltre, accreditati dalla Regione Toscana, una rete di punti di assistenza sul territorio delle associazioni dei consumatori, i cosiddetti Sportelli prontoconsumatore, ai quali è possibile rivolgersi per avere tutte le spiegazioni di cui si necessita. Gli operatori degli sportelli, grazie al collegamento con il sito web [prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it) (sul quale è possibile



reperire le sigle e i dati degli sportelli accreditati), sono in grado di erogare informazioni provenienti non solo dalle associazioni dei consumatori, ma anche dagli enti pubblici e da organizzazioni private.

## DOCUMENTO N. 2

### CAMERE DI COMMERCIO

Con la legge n. 580/93 sono stati disciplinati in modo organico compiti e struttura organizzativa delle Camere di Commercio.

La legge definisce le Camere di Commercio come enti pubblici autonomi (hanno un proprio statuto che ne regola l'organizzazione interna e l'attività svolta), con sede presso ogni capoluogo di Provincia e circoscrizione.

Nell'ambito delle funzioni attribuite dalla legge a ciascun ente camerale, si distinguono due aree di intervento:

#### **Area amministrativa**

Si riferisce ad attività obbligatorie previste da specifiche norme legislative. Tra queste assume particolare rilievo la tenuta del Registro delle imprese, al quale sono tenute ad iscriversi le società e le imprese individuali che hanno sede nella circoscrizione provinciale. Altre funzioni amministrative riguardano la tenuta di numerosi albi e ruoli professionali, i servizi certificativi relativi al commercio estero, rilascio di autorizzazioni in materia di industria e commercio interno, la gestione delle Borse merci, la gestione dell'Elenco ufficiale dei protesti cambiari. Presso la camera ha sede anche l'Albo provinciale delle imprese artigiane.

#### **Area promozionale**

Si tratta, essenzialmente, di iniziative a sostegno dell'apparato economico provinciale: interventi di supporto alle attività imprenditoriali, iniziative di valorizzazione di prodotti dell'economia locale, interventi per la formazione imprenditoriale, interventi di promozione e assistenza tecnica alle imprese erogati attraverso aziende speciali, centri servizi e altri organismi.

La Camera è anche il punto di riferimento per forme di concertazione tra enti territoriali e associazioni di categoria.

La legge n. 580/93 assegna, inoltre, alla Camera altre, nuove ed importanti competenze di regolazione del mercato, allo scopo di favorire la competitività delle imprese e tutelare i diritti dei consumatori.

Ci riferiamo, in particolare, alle seguenti competenze:

- ☛ controlli sulla presenza di clausole vessatorie, cioè a sfavore del consumatore, inserite nei contratti per adesione predisposti da imprenditori o professionisti per regolare i loro rapporti con i consumatori;
- ☛ predisposizione di contratti tipo, che consentano di definire rapporti contrattuali corretti ed equilibrati tra imprenditori e consumatori;
- ☛ attivazione delle procedure per l'esercizio in sede giudiziaria, come rimedio estremo, dell'azione inibitoria contro le clausole vessatorie;
- ☛ promozione dell'azione per la repressione della concorrenza sleale,
- ☛ attivazione del procedimento per la costituzione di parte civile della Camera nei giudizi relativi ai delitti contro l'economia pubblica, l'industria e il commercio;
- ☛ costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori.

Le Camere di Commercio, pur avendo una competenza territoriale provinciale, travalicano la dimensione locale costituendosi in un sistema a "rete". Sono infatti organizzate:

- ☛ a livello regionale in 19 Unioni regionali e in 16 Centri per il commercio estero
- ☛ a livello nazionale nell'Unioncamere
- ☛ a livello europeo in Eurochambres

L'Unione regionale delle Camere di Commercio della Toscana prende il nome di **Unioncamere Toscana**; dati Internet: [www.tos.camcom.it](http://www.tos.camcom.it); [unioncamere@tos.camcom.it](mailto:unioncamere@tos.camcom.it).

E' nata per promuovere e affiancare le attività delle Camere delle province toscane:

AREZZO: [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it); [segreteria.generale@ar.camcom.it](mailto:segreteria.generale@ar.camcom.it)

FIRENZE: [www.fi.camcom.it](http://www.fi.camcom.it); [segreteria.generale@fi.camcom.it](mailto:segreteria.generale@fi.camcom.it)

GROSSETO: [www.gr.camcom.it](http://www.gr.camcom.it); [segreteria.generale@gr.camcom.it](mailto:segreteria.generale@gr.camcom.it)



LIVORNO: [www.li.camcom.it](http://www.li.camcom.it); [segreteria.generale@li.camcom.it](mailto:segreteria.generale@li.camcom.it)

LUCCA: [www.lu.camcom.it](http://www.lu.camcom.it); [segreteria.generale@lu.camcom.it](mailto:segreteria.generale@lu.camcom.it)

MASSA CARRARA: [www.ms.camcom.it](http://www.ms.camcom.it); [segreteria.generale@ms.camcom.it](mailto:segreteria.generale@ms.camcom.it)

PISA: [www.pi.camcom.it](http://www.pi.camcom.it); [segreteria.generale@pi.camcom.it](mailto:segreteria.generale@pi.camcom.it)

PISTOIA: [www.pt.camcom.it](http://www.pt.camcom.it); [segreteria.generale@pt.camcom.it](mailto:segreteria.generale@pt.camcom.it)

PRATO: [www.po.camcom.it](http://www.po.camcom.it); [segreteria.generale@po.camcom.it](mailto:segreteria.generale@po.camcom.it)

SIENA: [www.si.camcom.it](http://www.si.camcom.it); [segreteria.generale@si.camcom.it](mailto:segreteria.generale@si.camcom.it)

## DOCUMENTO N. 3

### AGENZIE PER IL TURISMO

Strumenti operativi fondamentali dell'azione della Regione Toscana a favore del turismo sono le Agenzia per il Turismo (APT).

Disciplinate dalla legge regionale n. 42/2000, le APT svolgono funzioni in materiali turismo locale, orientate prevalentemente all'informazione, all'accoglienza e all'assistenza dei turisti, nonché alla promozione del turismo nell'ambito territoriale in cui esercitano la loro attività.

Ciascuna APT ha natura giuridica di ente pubblico ed è dotata di autonomia organizzativa e di gestione; è retta da un direttore nominato dalla Provincia che esercita pure tutte le funzioni amministrative e di controllo. I compiti principali di ogni APT consistono in:

- ☛ offrire servizi di informazione e assistenza ai turisti;
- ☛ istituire gli uffici di informazione e accoglienza turistica a carattere regionale;
- ☛ promuovere e valorizzare le località turistiche;
- ☛ realizzare attività rilevanti per il turismo, anche in collaborazione con altre APT, con enti pubblici e con associazioni locali.

La normativa regionale ha istituito quindici APT, ciascuna delle quali opera in un ambito territoriale delimitato.

Ecco quali sono e i loro dati principali:

### AGENZIE PER IL TURISMO IN TOSCANA

#### **APT ABETONE, PISTOIA E MONTAGNA PISTOIESE**

VIA MARCONI, 70 - 51028 SAN MARCELLO PISTOIESE (PT)

TEL +39 0573 630145 - FAX +39 0573 622120

SITO INTERNET: <http://www.pistoia.turismo.toscana.it>

E-MAIL: [info@pistoia.turismo.toscana.it](mailto:info@pistoia.turismo.toscana.it)

**APT Amiata**

VIA ADUA 25 – 53021 ABBADIA S. SALVATORE (SI)

TEL +39 0577 775200 - FAX +39 0577 776440

SITO INTERNET: <http://www.amiataturismo.it/>

E-MAIL: [info@amiataturismo.it](mailto:info@amiataturismo.it)

**APT ARCIPELAGO TOSCANO**

CALATA ITALIA, 26 – 57037 PORTOFERRAIO (LI)

TEL +39 0565914671 - FAX +39 0565916350

SITO INTERNET: <http://www.arcipelago.turismo.toscana.it>

E-MAIL: [info@aptelba.it](mailto:info@aptelba.it)

**APT AREZZO**

PIAZZA RISORGIMENTO, 116 – 52100 AREZZO (AR)

TEL +39 057523952 - FAX +39 057528042

SITO INTERNET: <http://www.apt.arezzo.it/>

E-MAIL: [info@arezzo.turismo.toscana.it](mailto:info@arezzo.turismo.toscana.it)

**APT CHIANCIANO TERME - VALDICHIANA**

VIA SABATINI 7 – 53042 CHIANCIANO TERME (SI)

TEL +39 0578671111 – FAX +39 057863277

SITO INTERNET: <http://www.terresiena.it>

E-MAIL: [aptchiancianterme@terresiena.it](mailto:aptchiancianterme@terresiena.it)

**APT FIRENZE**

VIA MANZONI 16, 50121 FIRENZE (FI)

TEL +39 05523320 - FAX +39 0552346286

SITO INTERNET: <http://www.firenzeturismo.it>

E-MAIL: [info@firenze.turismo.toscana.it](mailto:info@firenze.turismo.toscana.it)

**APT GROSSETO**

VIA MONTEROSA, 206 – 58100 GROSSETO (GR)  
TEL +39 0564462611 - FAX +39 0564454606  
SITO INTERNET: <http://www.lamaremma.info>  
E-MAIL: [info@lamaremma.info](mailto:info@lamaremma.info)

**APT LIVORNO**

PIAZZA CAVOUR, 6 LIVORNO  
TEL +39 0586204611 FAX +39 0586896173  
SITO INTERNET: <http://www.livorno.turismo.toscana.it>  
E-MAIL: [info@livorno.turismo.toscana.it](mailto:info@livorno.turismo.toscana.it)

**APT LUCCA**

PIAZZA GUIDICIONI, 2 – 55100 LUCCA (LU)  
TEL +39 058391991 - FAX +39 0583490766  
SITO INTERNET: <http://www.luccaturismo.it>  
E-MAIL: [info@luccaturismo.it](mailto:info@luccaturismo.it)

**APT MASSA-CARRARA**

LUNGOMARE VESPUCCI, 24 – 54037 MARINA DI MASSA (MS)  
TEL +39 0585240046 - FAX +39 0585869015  
SITO INTERNET: [www.aptmassacarrara.it](http://www.aptmassacarrara.it)  
E-MAIL: [info@aptmassacarrara.it](mailto:info@aptmassacarrara.it)

**APT MONTECATINI TERME E VAL DI NIEVOLE**

VIALE VERDI, 66 – 51016 MONTECATINI TERME (PT)  
TEL +39 057292761 – FAX +39 057270109  
E-MAIL: [apt@montecatini.turismo.toscana.it](mailto:apt@montecatini.turismo.toscana.it)

**APT PISA**

VIA PIETRO NENNI, 24/28 – 56124 PISA (PI)

TEL +39 050929777 - FAX +39 050929764

SITO INTERNET: <http://www.pisa.turismo.toscana.it>

E-MAIL: [aptpisa@pisa.turismo.toscana.it](mailto:aptpisa@pisa.turismo.toscana.it)

**APT PRATO**

VIA MUZZI, 38 – 50047 PRATO (PO)

TEL +39 057435141 - FAX +39 0574607925

SITO INTERNET: <http://www.prato.turismo.toscana.it>

E-MAIL: [info@prato.turismo.toscana.it](mailto:info@prato.turismo.toscana.it)

**APT SIENA**

VIA DI CITTÀ, 43 – 53100 SIENA (SI)

TEL +39 057742209 – FAX +39 0577281041

SITO INTERNET: <http://www.terresiena.it>

E-MAIL: [aptsiena@terresiena.it](mailto:aptsiena@terresiena.it)

**APT VERSILIA**

PIAZZA MAZZINI "PALAZZO DELLE MUSE" – 55049 VIAREGGIO (LU)

TEL +39 058448881 - FAX +39 058447406

SITO INTERNET: <http://www.versilia.turismo.toscana.it>

E-MAIL: [aptversilia@versilia.turismo.toscana](mailto:aptversilia@versilia.turismo.toscana)

## DOCUMENTO N. 5

### GLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)

I servizi relativi all'accoglienza e all'informazione dei turisti rappresentano, senza dubbio, attività fondamentali per il settore.

La legge della Regione Toscana n. 42/2000 distingue tra i servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere **locale**, che devono essere assicurati soprattutto dai Comuni, anche in forma associata, e servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere **regionale**, svolti dalla Regione, dalle Province e dai Comuni attraverso le Agenzie per il turismo. Per garantire che tali servizi siano effettuati con criteri uniformi su tutto il territorio regionale sono stati stabiliti:

- ☛ i segni distintivi degli IAT che si fanno carico di tali servizi. Naturalmente, i segni distintivi sono diversi in relazione al carattere locale o regionale dei servizi offerti;
- ☛ le caratteristiche degli IAT in rapporto al raggio di azione, regionale o locale, e gli standard dei relativi servizi;
- ☛ le condizioni e le garanzie per poter affidare i servizi di informazione e accoglienza a soggetti privati, ad esempio a imprenditori, società, consorzi o cooperative. I servizi locali possono essere affidati alle pro-loco iscritte ad appositi albi provinciali.

E' opportuno precisare che l'attività di accoglienza può comprendere la possibilità di effettuare **prenotazioni di strutture ricettive**. In tal modo si va incontro alle esigenze del turista che, dopo aver ottenuto dall'ufficio le informazioni richieste, può immediatamente assicurarsi il pernottamento senza essere costretto ad andare altrove. Non tutti gli IAT però possono effettuare prenotazioni. Per tale ragione, la possibilità di questo servizio deve essere segnalata all'esterno dell'ufficio. L'attività di prenotazione è limitata alle strutture ricettive esistenti in un determinato territorio: può essere il territorio del Comune in cui è collocato l'ufficio, o anche dei Comuni limitrofi, o quello dell'APT.

Nelle tabelle che seguono sono state riassunte le caratteristiche minime che devono possedere gli IAT e le modalità con le quali devono svolgere i servizi di accoglienza dei turisti e di informazione sull'offerta turistica.

### UFFICI DI INFORMAZIONE REGIONALE

<b>VISIBILITA' UFFICIO</b>	<b>LOCALIZZAZIONE</b>	Luoghi centrali, facilmente raggiungibili, frequentati da turisti e/o situato nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie). A parte i centri storici, per la localizzazione è opportuno verificare la disponibilità nelle vicinanze di aree destinate a parcheggio
	<b>LOGO</b>	Utilizzazione di un particolare segno distintivo, al fine di offrire un'immagine unitaria del servizio offerto
	<b>INSEGNE</b>	Il segno distintivo deve essere utilizzato anche per le insegne esterne
<b>LOCALI</b>	<b>SUPERFICIE DESTINATA AL PUBBLICO</b>	Almeno 20 mq. In perfetto stato di manutenzione
	<b>ACCESSIBILITA'</b>	Direttamente accessibili al pubblico. Deve essere presente una zona riservata al ricevimento dei turisti, dotata di uno spazio per l'attesa
	<b>ARREDI</b>	Caratterizzati da un'adeguata coerenza di stile e mantenuti in ottimo stato di conservazione. Si deve garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti
	<b>AREA DESTINATA ALL'ATTESA</b>	Dotata di poltroncine e tavolini bassi, sui quali sia possibile tenere materiale informativo da distribuire o consultare
<b>ATTREZZATURE</b>	<b>HARDWARE</b>	2 personal computer, stampante a colori e modem
	<b>SOFTWARE</b>	Non specificato
	<b>INTERNET</b>	1 accesso a Internet
	<b>DOTAZIONI PER L'UFFICIO</b>	Telefono con segreteria telefonica; telefax; fotocopiatrice; televisore collegato a videolettore; nell'area di attesa devono essere collocate cartine relative alla località e calendari aggiornati degli eventi e numeri di telefono utili
<b>DOCUMENTAZIONE</b>	<b>MATERIALE INFORMATIVO</b>	Piantine con l'indicazione delle principali attrattive e servizi; carta stradale della Regione; annuari delle strutture ricettive; materiale informativo reperito mediante rete telematica
	<b>TESTI E GUIDE D'INFORMAZIONE</b>	Testi e guide relative all'ambito territoriale dove ha sede l'ufficio e in generale sull'offerta turistica del territorio regionale

<b>APERTURA</b>	<b>APERTURA UFFICIO</b>	Tutto l'anno (può essere previsto un periodo di chiusura non superiore a 15 giorni l'anno)
	<b>ORARI</b>	Almeno 10 ore al giorno (possibilità di orario continuativo o spezzato). In relazione alle esigenze dell'utenza turistica possono essere adottate differenti fasce di orario per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana. Gli orari devono essere esposti e sempre riportati nel materiale informativo
<b>PERSONALE</b>	<b>NUMERO ADDETTI</b>	Presenza contemporanea di almeno due addetti per tutta la durata dell'orario di apertura
	<b>REQUISITI</b>	Diploma di scuola media superiore. Conoscere almeno 2 lingue straniere. Capacità di operare con strumenti informatici e telematici
	<b>FORMAZIONE</b>	Periodicamente gli addetti devono partecipare a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici
<b>ATTIVITA'</b>	<b>SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA</b>	Informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici nell'ambito di appartenenza. Informazioni sui trasporti, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità. Informazioni sui prezzi praticati. Informazioni esaurienti sulle risorse artistiche e naturalistiche e sulla relativa accessibilità, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi nell'ambito di appartenenza. Informazioni generali sull'offerta turistica dell'intera Regione
	<b>PRENOTAZIONI</b>	Fornire assistenza ai turisti nella ricerca di disponibilità di alloggi turistici ed eventualmente effettuare la prenotazione di strutture ricettive
	<b>TUTELA DEL TURISTA</b>	Offrire assistenza al turista per effettuare reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella compilazione
	<b>RACCOLTA INFORMAZIONI DAGLI UTENTI</b>	Mediante apposite schede, raccogliere la valutazione degli utenti sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto, anche allo scopo di ottenere suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti
	<b>ALTRE ATTIVITA'</b>	Procedure gestionali a supporto dell'attività di sportello (raccolta di informazioni turistiche, gestione dati, diffusione delle informazioni, gestione mailing e corrispondenza)

<b>VISIBILITA' UFFICIO</b>	<b>LOCALIZZAZIONE</b>	Collocati nei centri storici o in prossimità dell'attrattiva turistica
	<b>INSEGNE</b>	Contrassegnati dall'apposito segno distintivo
<b>LOCALI</b>	<b>SUPERFICIE</b>	Non deve essere inferiore a 10 mq. I locali devono essere in perfetto stato di manutenzione
<b>ATTREZZATURE</b>	<b>DOTAZIONI</b>	Telefono con segreteria telefonica e telefax
<b>APERTURA</b>	<b>APERTURA UFFICIO</b>	Periodi di maggiore affluenza turistica
	<b>ORARI</b>	Almeno mezza giornata (possibilità di orario continuativo o spezzato). Gli orari devono essere esposti
<b>PERSONALE</b>	<b>REQUISITI</b>	Diploma di scuola superiore. Conoscere almeno una lingua straniera
<b>ATTIVITA'</b>	<b>SERVIZI DI INFORMAZIONE</b>	Informazioni precise e dettagliate sulle attrattive e sui servizi turistici del territorio comunale. Informazioni generali sull'offerta turistica dell'ambito dell' APT di cui fanno parte territorialmente
	<b>PRENOTAZIONI</b>	Fornire assistenza ai turisti nella ricerca di disponibilità di alloggi turistici ed eventualmente effettuare la prenotazione di strutture ricettive
	<b>TUTELA DEL TURISTA</b>	Offrire assistenza per effettuare reclami nel caso di disservizi
	<b>RACCOLTA INFORMAZIONI DAGLI UTENTI</b>	Mediante apposite schede, raccogliere la valutazione degli utenti sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto, anche allo scopo di ottenere suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti
<b>DOCUMENTAZIONE</b>	<b>MATERIALE INFORMATIVO</b>	Piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi. Carta stradale della Regione. Annuari delle strutture ricettive

## DOCUMENTO N. 6

### LA RETE DEI TRASPORTI IN TOSCANA

#### AEROPORTI

AEROPORTO AMERIGO VESPUCCI (FIRENZE) [www.safnet.it](http://www.safnet.it)  
AEROPORTO GALILEO GALILEI (PISA) [www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com)  
AEROPORTO DI AMPUGNANO (SIENA) TEL 0577 392238  
AEROPORTO DI MARINA DI CAMPO TEL 0565 976011  
AEROPORTO DI GROSSETO TEL 0564 492346

#### COMPAGNIE AEREE

ALITALIA  
MERIDIANA  
GANDALF AIR  
BLUEAIR  
RYANAIR

#### TRENO

##### **TRENITALIA**

DIREZIONE TRASPORTO REGIONALE TOSCANA  
[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com); [direzione.toscana@trenitalia.it](mailto:direzione.toscana@trenitalia.it)

**LFI** (LA FERROVIA ITALIANA) [www.lfi.it](http://www.lfi.it)

**FERROVIA VAL D'ORCIA** [www.ferrovieturistiche.it](http://www.ferrovieturistiche.it)

## TRASPORTO SU STRADA

**ATAF:** [www.ataf.net](http://www.ataf.net)

**ATAM:** [www.userpace.ats.it](http://www.userpace.ats.it)

**CAT:** [www.catspa.it](http://www.catspa.it)

**RAMA:** [ramagr@golgrosseto.it](mailto:ramagr@golgrosseto.it)

**ATL:** [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it)

**CLAP:** [clapsa@tiscalinet.it](mailto:clapsa@tiscalinet.it)

**ATM:** [atm.info@atm.it](mailto:atm.info@atm.it)

**CPT:** [www.cpt.pisa.it](http://www.cpt.pisa.it)

**COBIT:** [www.copitspa.it](http://www.copitspa.it)

**TRA.IN:** [www.trainspa.it](http://www.trainspa.it)

**CAP:** [www.capautolinee.it](http://www.capautolinee.it)

**LAZZI:** [www.lazzi.it](http://www.lazzi.it)

**SITA:** [www.sita.online.it](http://www.sita.online.it)

## TRAGHETTI

MOBY LINES: [www.mobyline.it](http://www.mobyline.it)

NAVARMA: tel. 0565 930508

TOREMAR: [www.toremarmar.com](http://www.toremarmar.com)

## PORTI

**GROSSETO:** CASTIGLIONE DELLA PESCAIA; FOLLONICA; ISOLA DEL GIGLIO; MARINA DI GROSSETO; ORBETELLO; PORTO ERCOLE; PORTO SANTO STEFANO; TALAMONE

**LIVORNO:** CAPRAIA; CASTIGLIONCELLO; CAVO; CECINA; DONORATICO; ISOLA DI PIANOSA; LIVORNO; MARCIANA MARINA; MARINA DI CAMPO; PIOMBINO; PORTO AZZURRO; PORTOFERRAIO; RIO MARINA; VADA

**LUCCA:** VIAREGGIO

**MASSA CARRARA:** MARINA DI CARRARA.

**PISA:** MARINA DI PISA

## NUMERI UTILI PER I TRASPORTI

### **VIGILI URABANI**

AREZZO: 0575.906667  
FIRENZE: 055.32831  
EMPOLI: 0571.72031  
GROSSETO: 0564.30275  
LIVORNO: 0586.820420  
LUCCA: 0583.4422  
VIAREGGIO: 0584.46336  
MASSA: 0585.240256  
CARRARA. 0585.71633  
PISA. 050.910111  
PISTOIA: 0573.22022  
MONTECATINI: 0572.766907  
PRATO. 0574.42391  
SIENA. 0577.292550

### **SOCCORSO STRADALE ACI**

NUMERO VERDE NAZIONALE: 803.116

### **POLIZIA MARITTIMA**

LIVORNO: 0586.826611

### **GUARDIA COSTIERA**

NUMERO DI PRONTO INTERVENTO: 1530

### **CAPITANERIE DI PORTO**

CARRARA: 0585.787423  
LIVORNO. 0586.826069  
MASSA: 0585.780880  
VIAREGGIO: 0584.44444

NUMERO VERDE DELLA REGIONE TOSCANA PER  
RECLAMI RELATIVI A DISSERVIZI E RITARDI NEI  
TRASPORTI: **800 570530**

## FORMULARIO

### RICHIESTA INDENNIZZO PER MANCATO IMBARCO AEREO (OVERBOOKING)

Luogo e data <.....>

RACCAMONDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo del passeggero

Destinatario: nome e indirizzo della compagnia aerea

**Oggetto:** richiesta indennizzo per mancato imbarco sul volo <...>  
del giorno <...>

Spett.le <...>,  
in data <...>, con regolare biglietto per un volo di linea in partenza da <...> con destinazione <...> alle ore <...>, risono presentato all'aeroporto con largo anticipo rispetto all'orario di partenza per effettuare quanto necessario per l'imbarco. Non mi hanno permesso, però, di salire sul volo prenotato, perché erano esauriti i posti disponibili. Sono riuscito a partire solo con il volo successivo delle ore <...> del giorno <...> e pertanto sono giunto a destinazione con un ritardo di <...> rispetto a quanto originariamente previsto (oppure: ho deciso di non partire più, avendo perso ogni interesse a causa del mancato imbarco).

Per questi casi, gli artt. 4-5 del Regolamento Comunitario n. 295/91, prevedono l'obbligo della compagnia aerea di indennizzare subito il passeggero per i disagi sopportati. Pertanto, richiedo il pagamento dell'indennizzo dovuto e Vi invito a provvedere con la massima sollecitudine.

Distinti saluti.

Firma <...>

Allegati:  
fotocopia del biglietto  
(eventuale) fotocopia della carta di imbarco

## INVITO A CORRISPONDERE UN RISARCIMENTO DANNI PER SMARRIMENTO VALIGIA DURANTE IL VOLO AEREO

Luogo e data <...>

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo passeggero

Destinatario: nome e indirizzo compagnia aerea

**Oggetto:** richiesta risarcimento per smarrimento bagagli durante il volo <...> del giorno <...>

Spett.le <...> ,

in data <...> ho effettuato il volo aereo <specificare tutti i dati> dopo aver regolarmente imbarcato anche i miei bagagli, come del resto risulta dal biglietto aereo e dallo scontrino relativo al bagaglio rilasciatomi alla partenza (allego copia di entrambi).

Giunto a destinazione, non mi è stato riconsegnato il bagaglio. Ho contestato immediatamente il fatto all'apposito ufficio dell'aeroporto, compilando un modulo (che allego in copia) in cui ho indicato tutti i dati relativi al bagaglio e agli oggetti che conteneva. La perdita che ho sopportato ammonta complessivamente a <...>.

Pertanto, Vi invito a corrispondere, con la massima sollecitudine, il risarcimento previsto ai sensi di legge.

Distinti saluti.

Firma <...>

Allegati:

1. fotocopia del biglietto e dello scontrino del bagaglio
2. fotocopia modulo con dati relativi al bagaglio

## INVITO A CORRISPONDERE UN INDENNIZZO PER FURTO DEL BAGAGLIO DURANTE IL VIAGGIO IN TRENO

Luogo e data

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo

Destinatario: Trenitalia S.p.A. Divisione Passeggeri-Rapporti con i Clienti Piazza della Croce Rossa, 1-00161 Roma.

**Oggetto:** richiesta indennizzo per furto bagagli in treno.

Spett.le Trenitalia S.p.A.,

in data <...> , in possesso di regolare biglietto, che allego, sono partito con il treno <indicare i dati relativi al treno, il numero della vettura e del posto occupato> da <...> con destinazione <...>. Durante il tragitto, mi sono state rubate le seguenti cose <...>, per un valore complessivo di <...>.

Ho immediatamente segnalato il furto al personale del treno <specificare generalità di chi ha raccolto la segnalazione> e ho provveduto, entro le 24 ore, a sporgere denuncia alla polizia (allego copia della denuncia).

Pertanto, Vi invito a corrispondere l'indennizzo previsto dalla polizza assicurativa a favore dei passeggeri.

Distinti saluti

Firma <...>

Allegati:

-  biglietto
-  eventuale prenotazione
-  copia denuncia

## ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI DI VIAGGIO CONCLUSI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Luogo e data

RACCOMONDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo

Destinatario: estremi tour operator

**Oggetto:** recesso dal contratto di compravendita del pacchetto turistico fuori dai locali commerciali.

Spett.le <tour operator>,

in base a quanto stabilito dagli artt. 4-8, d. lgs. n. 50/92, intendo esercitare il diritto di recesso dal contratto di acquisto del pacchetto turistico <specificare dati relativi al pacchetto>, sottoscritto il giorno <...>, presso <indicare dove è stato concluso il contratto>.

Pertanto, chiedo che mi venga restituita la somma già versata in tempi brevissimi, e comunque non oltre i termini prescritti dalla normativa sopra citata.

Distinti saluti

Firma <...>

## ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI DI VIAGGIO A DISTANZA

Luogo e data

RACCOMONDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo

Destinatario: estremi tour operator

**Oggetto:** recesso dal contratto di vendita del pacchetto turistico effettuata a distanza.

Spett.le <estremi tour operator>,

con la presente, avvalendomi delle facoltà previste dagli artt. 2 e 5 del d. lgs. n. 185/99, intendo esercitare il diritto di recesso dal contratto di acquisto del pacchetto turistico costituito <specificare>, concluso impiegando una tecnica di comunicazione a distanza e più precisamente inviando l'ordine di acquisto al Vostro sito web <...> in data <...>.

Pertanto, chiedo che mi venga restituita al più presto la somma già versata, e comunque entro i termini prescritti dalla legge.

Distinti saluti

Firma <...>

## RIMBORSO DELLA PENALE PAGATA PER RINUNCIA AL VIAGGIO ORGANIZZATO, NEL CASO IN CUI IL TURISTA SIA COPERTO DA APPOSITA POLIZZA ASSICURATIVA

Luogo e data

RACCOMONDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo

Destinatario: estremi tour operator; estremi compagnia assicurativa.

**Oggetto:** rimborso penale per rinuncia al pacchetto turistico costituito <specificare>, acquistato in data <...> presso l'agenzia di viaggio <...>.

Polizza n. <...>.

Spett.le <compagnia assicurativa>,

ho rinunciato al viaggio organizzato sopra ricordato per i seguenti motivi <specificare quali sono>. Di conseguenza, sono stato costretto a pagare all'organizzatore del pacchetto turistico la penale di <...> prevista dal contratto.

Dal momento che ho stipulato apposita polizza (oppure: il contratto di acquisto del pacchetto da me sottoscritto include l'assicurazione) presso la Vostra compagnia con diritto a ricevere il rimborso della penale in caso di rinuncia al viaggio, Vi invito a provvedere in tal senso al più presto.

Distinti saluti

Firma <...>

E' opportuno allegare:

1. ricevuta del pagamento della penale al tour operator
2. fotocopia polizza assicurativa
3. documenti che giustificano la rinuncia al viaggio

## RECESSO DA CONTRATTO DI VIAGGIO ORGANIZATO CAUSA UN AUMENTO DEL PREZZO SUPERIORE AL 10%

Luogo e data

RACCOMANDATA A. R.

Mittente: nome e indirizzo del turista

Destinatario: estremi tour operator; estremi agenzia di viaggio che ha venduto il pacchetto.

**Oggetto:** richiesta rimborso per aumento del prezzo del pacchetto oltre il 10% da parte del tour operator.

Spett.le <tour operator>,

tramite l'agenzia di viaggi <....>, in data <...>, ho acquistato un viaggio organizzato costituito da <specificare>, al prezzo <...>.

Successivamente, in data <...>, mi avete richiesto il pagamento di un'ulteriore somma, precisamente di euro <...>, a titolo di incremento sul prezzo già convenuto. Poiché tale incremento corrisponde ad un aumento superiore al 10% del costo globale originariamente stabilito per il viaggio organizzato, Vi comunico, ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. n. 111/95, di recedere dal contratto di viaggio e, pertanto, Vi chiedo di restituirmi, entro 7 giorni, quanto da me finora versato.

(oppure: Vi invito a comunicarmi, ai sensi dell'art. 13, 1° comma, d. lgs. n. 111/95, l'offerta di un altro pacchetto, che valuterò se accettare o meno. In mancanza, mi riservo il diritto al rimborso entro 7 giorni di quanto già versato in esecuzione del contratto).

Distinti saluti

Firma <...>

## RECESSO DA CONTRATTO DI VIAGGIO ORGANIZATO PER VIA DI MODIFICHE AL PROGRAMMA DA PARTE DEL TOUR OPERATOR

Luogo e data

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo del turista

Destinatario: estremi tour operator; estremi agenzia di viaggio che ha venduto il pacchetto.

**Oggetto:** recesso dal contratto di viaggio costituito da <specificare>, stipulato in data <...> tramite l'agenzia di viaggi <...>.

Spett.le <tour operator>,

in data <...> ho ricevuto una Vostra lettera, con la quale mi comunicavate di aver apportato le seguenti modifiche significative al programma di viaggio in oggetto: <specificare di quali modifiche si tratta>.

Vi informo che non accetto le suddette modifiche da Voi proposte e che intendo avvalermi del diritto di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 12, 2à comma, d. lgs. n. 111/95. Pertanto, Vi invito a restituirmi, ai sensi dell'art. 13, 1° comma, d. lgs. n. 111/95, entro 7 giorni dal ricevimento della presente, quanto da me già versato in esecuzione del contratto.

(oppure: Vi invito a comunicarmi, ai sensi dell'art. 13, 1° comma, d. lgs. n. 111/95, l'offerta di un altro pacchetto, che valuterò se accettare o meno. In mancanza, mi riservo il diritto al rimborso entro 7 giorni di quanto già versato in esecuzione del contratto).

Distinti saluti

Firma <...>

**RECLAMO, DA INVIARE ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI  
DALLA DATA DI RIENTRO, AL TOUR OPERATOR NEL  
CASO DI MANCATO RISPETTO DEL PROGRAMMA DI  
VIAGGIO**

Luogo e data

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo del turista

Destinatario: estremi tour operator; estremi agenzia di viaggio che ha venduto il pacchetto.

**Oggetto:** reclamo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, 2° comma, d. lgs. n. 111/95, in merito al viaggio organizzato costituito da <specificare>, da me acquistato tramite l'agenzia <...> in data <...>.

Spett.le <tour operator>,

con la presente Vi comunico che nel corso del viaggio organizzato indicato in oggetto, ho riscontrato una inesatta esecuzione del programma inizialmente previsto; più esattamente: <descrivere le mancanze riscontrate e i disagi sopportati>.

Pertanto, Vi richiedo sin d'ora di provvedere al rimborso delle somme eccedenti al prezzo del servizio effettivamente goduto e al risarcimento dei danni che mi riservo di quantificarVi.

Distinti saluti

Firma <...>

Allegare: copia di tutte le prove raccolte dei disagi o dei danni subiti

## RISARCIMENTO PER FURTO (O DETERIORAMENTO) DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO DAL TURISTA

Luogo e data

RACCOMANDATA A. R.

Mittente: estremi del turista

Destinatario: estremi dell'albergatore; estremi compagnia assicurativa.

**Oggetto:** richiesta risarcimento danni per furto subito nell'albergo <...> il giorno <...>. Polizza n. <...>.

Spett.le <compagnia di assicurazione>,

come risulta dalla denuncia inoltrata alla polizia, che allego in copia, il giorno <...>, nell'albergo <...>, nel quale trascorrevi un breve soggiorno, ho subito il furto di alcune cose di valore che avevo con me nella camera n.<...>; in particolare: <elencare in modo dettagliato le cose che sono state rubate>.

E' opportuno precisare che:

3. non c'è stata alcuna trascuratezza o negligenza da parte mia, in quanto al momento di lasciare la stanza ho provveduto a chiudere le finestre e a chiudere la porta a chiave;
4. ho consegnato, prima di uscire dall'albergo, la chiave alla reception;
5. quando mi sono accorto del furto, ho immediatamente avvertito la direzione dell'albergo.

Pertanto, ai sensi degli artt. 1783 e seguenti cod. civ., Vi invito a provvedere al risarcimento dei danni da me subiti, che ammontano a euro <...> entro 15 giorni dal ricevimento della presente.

Distinti saluti

Firma <...>

Si allegano: copia denuncia presentata alla polizia; copia ricevuta rilasciata dall'albergo.

## CONTRATTO DI LOCAZIONE ALLOGGIO ESCLUSIVAMENTE PER FINALITA' TURISTICHE.

Luogo e data

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: nome e indirizzo del turista

Destinatario: nome e indirizzo del proprietario dell'alloggio (oppure:  
dell'agenzia immobiliare)

**Oggetto:** contratto di locazione appartamento per finalità turistiche.

Spett.le <...>,

facendo seguito agli accordi telefonici, confermo la mia intenzione di prendere in locazione, per finalità esclusivamente turistiche, l'immobile, in buono stato, sito in <oltre alla località, specificare anche altre eventuali indicazioni ricevute: l'immobile è vicino al mare, in posizione panoramica, ecc.>, composto di <ad esempio: numero di vani, doppi servizi, numero di posti letto ecc.>, per il periodo <specificare la durata della locazione>. L'immobile è dotato dei seguenti arredi e attrezzature <...>, dei quali al mio arrivo, alla presenza del proprietario, sarà compilato un apposito elenco.

Il prezzo concordato è di <...>, da corrispondere con le seguenti modalità <ad esempio: una parte a titolo di caparra confirmatoria e il saldo alla consegna delle chiavi dopo aver visto l'immobile>. Sono escluse dal prezzo le spese per <elencare quali: ad esempio, gas, acqua, ecc. In tal caso specificare che saranno pagati solo i consumi effettivi, in base ai dati riportati sui rispettivi contatori>. Sono inclusi nel prezzo <specificare quali servizi: ad esempio, la pulizia dell'immobile prima dell'arrivo del turista, l'uso della piscina condominiale, il garage, ecc.>.

In attesa di ricevere copia della presente da Lei sottoscritta, Voglia gradire i miei saluti.

Firma del turista (inquilino) <...>

Per il proprietario (locatore) dell'immobile: Accetto senza riserve le condizioni sopra esposte Data <...> Firma <...>