



Progetto cofinanziato da

Ministero delle Sviluppo Economico



Regione Veneto



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto

PortaDiritti

Consigli utili
per scelte consapevoli

**Carta dei Diritti
del Turista**



**sportello del
consumatore**

Quante volte accingendoci a sottoscrivere un contratto, ad acquistare un bene, ad usufruire di un servizio ci siamo trovati privi delle informazioni che ci servivano?

Quante volte un nostro diritto è stato lesa o pregiudicato per il solo fatto che non eravamo a conoscenza della sua esistenza? Quante sono, infine, le domande che ci poniamo quotidianamente e che, troppo spesso, rimangono prive di risposta?

“**PortaDiritti**” è la collana nella quale il Movimento Consumatori ha voluto raccogliere tutte le vostre domande ed i vostri dubbi, per aiutarvi a trovare una risposta semplice e concreta.

Assicurazioni, banche, garanzie dei beni di consumo, pubblicità ingannevole, turismo, salute: questi i temi trattati.

Conoscere i propri diritti è il primo passo per poterli difendere e il **Movimento Consumatori**, nella convinzione che la prevenzione sia il miglior strumento di tutela, vi è accanto nel fornirvi tutte le notizie di cui avete bisogno per poter essere consumatori preparati e consapevoli.



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto



Godere appieno delle vacanze è un vostro diritto, ma il viaggio tanto desiderato può trasformarsi in un'esperienza spiacevole e tutt'altro che rigenerante se non si presta particolare attenzione.

Prima di sottoscrivere un contratto turistico e prima di partire avete diritto di ricevere precise e puntuali informazioni per essere coscienti della vostra scelta. I servizi effettivamente prestati nel corso della vacanza devono corrispondere integralmente a quanto prospettato al momento della conclusione del contratto. In caso di disguidi ed imprevisti esistono precise regole dettate a vostra tutela, anche quando questi problemi si verificano in aeroporto.

Il volume di “**PortaDiritti**” dedicato al turismo è un breve viaggio attraverso i principali diritti riconosciuti al viaggiatore, un percorso tra le domande che più spesso vi siete posti e, perché no, tra quelle che non sapevate di poter fare.



■ Cosa sono i “pacchetti turistici”?

Sono i viaggi, le vacanze ed i circuiti “tutto compreso” risultanti dalla combinazione di **almeno due** elementi tra trasporto, viaggio, servizi turistici non accessori al trasporto ed all'alloggio, anche se tali elementi sono fatturati separatamente. Sono venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario, hanno durata superiore alle ventiquattro ore, oppure si estendono per un tempo comprendente almeno una notte.

■ Chi sono il “tour operator” e l'agenzia di viaggio?

Il tour operator è l'organizzatore della vacanza e può vendere i pacchetti turistici direttamente o mediante un venditore, ossia l'agenzia di viaggio. Entrambi devono essere in possesso di idonea autorizzazione ai sensi di legge.

■ Prima della conclusione del contratto ho diritto ad avere alcune informazioni? Quali?

Certamente, durante le trattative e, comunque, **prima** della conclusione del contratto devono essere fornite informazioni di carattere generale sulle condizioni applicabili ai cittadini comunitari in materia di **passaporto e visto**, con l'indicazione dei termini per il rilascio, gli **obblighi sanitari** e le relative **formalità** per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.



■ Per acquistare un pacchetto turistico è necessario sottoscrivere un contratto?

Sì. Il contratto deve essere **sempre redatto in forma scritta** in termini chiari e precisi. Al consumatore deve essere, inoltre, obbligatoriamente consegnata una copia del contratto, sottoscritto o timbrato dal tour operator o dal venditore.

■ Come posso verificare il contenuto del contratto?

La legge prevede una serie di informazioni che il contratto deve contenere. Si tratta di una forma di tutela del consumatore che ha diritto di conoscere tutti gli elementi essenziali del viaggio. Tali elementi sono molti ed il consumatore deve fare attenzione che siano tutti presenti:

- destinazione, durata, data di inizio e conclusione; se il soggiorno è frazionato deve essere indicata la data del medesimo con relative date di inizio e fine;
- nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzazione o del venditore che sottoscrive il contratto;
- prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del viaggiatore;
- importo, comunque non superiore al 25% del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine del pagamento del saldo;
- estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;
- presupposti ed intervento del Fondo di Garanzia;
- mezzi caratteristiche e tipologie di trasporto, data ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
- ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza



- di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
 - termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo di partecipanti previsto;
 - accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione;
 - eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;
 - termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
 - termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

Prima della partenza quali informazioni devo richiedere?

Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore ed il venditore devono comunicare al consumatore per iscritto le seguenti informazioni:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o del venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore o venditore, utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con il minore o con il responsabile locale del suo soggiorno.



■ L'opuscolo informativo ha scopo meramente pubblicitario?

No. Le informazioni contenute nell'opuscolo, ove posto a disposizione del consumatore, **vincolano** l'organizzatore ed il venditore in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate per iscritto dai contraenti dopo la stipulazione del contratto.

L'opuscolo deve indicare in **modo chiaro e preciso**:

- la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;
- la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello delle caratteristiche principali, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
- i pasti forniti;
- l'itinerario;
- le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino comunitario in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
- l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;
- l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
- i termini, le modalità, il soggetto nei cui confronti si esercita il diritto di recesso, nel caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali.



■ Se dopo la prenotazione mi trovo nell'impossibilità di partire?

Se il consumatore si trova nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico acquistato **non può recedere, ma può cedere il contratto** ad un'altra persona. In questo caso deve **comunicarlo**, all'organizzatore o al venditore, per iscritto **entro 4 giorni lavorativi prima della partenza**, indicando le generalità del sostituto, rimanendo, in ogni caso, obbligato per il saldo unitamente al nuovo acquirente.

■ Le condizioni contrattuali ed il prezzo del pacchetto turistico possono essere modificate in senso peggiorativo per il consumatore?

Prima della partenza e **solo in caso di necessità**, l'organizzatore o il venditore può modificare anche in modo significativo uno o più elementi del contratto, tuttavia, deve obbligatoriamente darne **immediato avviso al consumatore in forma scritta**, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. A questo punto **il consumatore può scegliere** tra:

- accettare la modifica;
- recedere dal contratto, senza applicazione di penali e col diritto alla restituzione delle somme già corrisposte;
- accettare la proposta di un pacchetto alternativo che può essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza).

La scelta deve essere comunicata entro **due giorni lavorativi** dal momento del ricevimento dell'avviso. La revisione del prezzo è, invece, ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con l'indicazione delle modalità di calcolo, e può essere solo la



conseguenza della variazione del costo del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti o del tasso di cambio applicato. La revisione **non può essere superiore al 10% del prezzo** nel suo originario

ammontare, se l'aumento è superiore al 10% il consumatore può recedere dal contratto senza l'applicazione di penali e col diritto al rimborso delle spese previamente versate alla controparte. In ogni caso il prezzo **non può mai essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.**

■ E se l'organizzatore è costretto ad apportare delle modifiche dopo la partenza?

Dopo la partenza l'organizzazione deve predisporre delle adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio senza porre in capo al consumatore alcun onere, oppure deve rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra i servizi originariamente previsti e quelli effettuati, salvo il risarcimento del danno. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzazione gli mette a disposizione un mezzo di trasporto per il ritorno al luogo di partenza od altro luogo stabilito e gli restituisce la differenza tra il costo dei servizi previsti e quello dei servizi effettuati sino al momento del rientro anticipato.



■ In quali casi posso chiedere il risarcimento del danno?

Se l'organizzatore o il venditore non adempiono a tutti gli impegni assunti sono tenuti al risarcimento del danno. Il tour operator o il venditore sono tenuti a risarcire direttamente al consumatore anche i danni causati da altri soggetti di cui si avvalgono per la prestazione di alcuni servizi (albergatori, compagnie aeree, guide etc.) e potranno eventualmente rivalersi verso questi soggetti dopo aver risarcito il turista.

Le ipotesi di danno sono il **danno alla persona, il danno alle cose, il danno da vacanza rovinata**. In particolare quest'ultimo deve essere corrisposto qualora la qualità della vacanza venga pregiudicata dalla mancanza o inadeguatezza di alcuni servizi. Il turista ha diritto non solo al rimborso dei servizi mancanti ma anche al risarcimento del danno derivante dalla frustrazione dell'aspettativa di trascorrere un periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche.

Il reclamo deve essere inoltrato con raccomandata con ricevuta di ritorno **entro 10 giorni lavorativi** dal rientro presso la località di partenza.

■ L'assicurazione è obbligatoria?

L'organizzatore ed il venditore devono essere necessariamente assicurati. Per il viaggiatore l'assicurazione è, invece, facoltativa.

■ Cos'è il "Fondo di garanzia"?

Si tratta di un fondo istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per consentire, in caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore in caso di viaggi all'estero, nonché per fornire una immediata



disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

■ Quali sono i miei diritti in aeroporto?

In caso di **negato imbarco** (ad esempio in conseguenza di overbooking, ossia di prenotazioni superiori ai posti disponibili) il vettore aereo deve fare in primo luogo appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero ed il vettore. Solo qualora il numero di volontari non sia sufficiente, il vettore può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti ma, in questo caso, deve provvedere:

- immediatamente a versare una compensazione pecuniaria,
- al rimborso entro 7 giorni del prezzo del biglietto, ovvero ad assicurare l'imbarco su di un volo alternativo.

In ogni caso, deve prestare assistenza con pasti e bevande gratuite e, se necessario, con la sistemazione in albergo ed il trasporto verso lo stesso.

Le medesime regole valgono in caso di **cancellazione del volo**.

Deve, inoltre, essere fornita assistenza con pasti e bevande gratuite e, se necessario, con la sistemazione in albergo ed il trasporto verso lo stesso anche in caso di **ritardo del volo**:

- superiore a due ore per le tratte pari o inferiori a 1.500 Km;
- superiore a tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km;
- superiore a quattro ore per tutte le altre tratte.



■ Cosa succede se il contratto di trasporto aereo pone delle limitazioni ai miei diritti?

I diritti dei passeggeri non possono essere oggetto di restrizioni o di rinuncia. Qualora una clausola restrittiva o derogatoria sia applicata ad un passeggero la stessa non può trovare applicazione.

■ Cosa accade in caso di smarrimento del mio bagaglio aereo?

In caso di smarrimento del bagaglio è necessario distinguere tra voli comunitari e di altri Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, da un lato, e voli di Paesi non aderenti, dall'altro. Secondo la Convenzione di Montreal la distruzione, la perdita o il danno del **bagaglio** dà diritto a un risarcimento fino a un massimo di 1000 DPS (diritti speciali di prelievo, da convertire in euro e attualmente pari a circa Euro 1.032). Negli altri voli lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento di 17 DPS (= Euro 24,00 circa) per Kg mentre se è smarrito il **bagaglio a mano**, il risarcimento arriva a 332 DPS (= Euro 461,00) a persona.

Se il **bagaglio è registrato** la compagnia aerea è sempre tenuta al risarcimento, salvo che il difetto sia dovuto al bagaglio stesso. Se il **bagaglio è a mano** si può invece ottenere il risarcimento solo dimostrando la colpa della compagnia.

Se poi il bagaglio registrato contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una **dichiarazione di maggior valore** al momento della registrazione, con il pagamento di un supplemento. Così facendo, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato.

