

Parlando di VIAGGI E VACANZE penso sia utile riproporre i

## COMUNICATI STAMPA DELL'ADUC

Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

[www.aduc.it](http://www.aduc.it) - [aduc.it@aduc.it](mailto:aduc.it@aduc.it)

Tel. 055 290606 – 0552302266



### VIAGGI TUTTO COMPRESO. I CONSIGLI DELL'ADUC

Roma, 9.12.2000. Tempo di vacanze, tempo di viaggi. E i viaggi organizzati sono comodi, basta una firma e tutto e' a posto o quasi. Abbiamo predisposto - dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc - un elenco di consigli per i turisti che si affidano alle agenzie:

Leggere attentamente il depliant: oltre alla pubblicita' ci devono essere scritte le condizioni generali del contratto. Se non ci sono, eliminate quel tour operator o agenzia di viaggi.

Farsi rilasciare copia del contratto con timbro e firma. Se l'agenzia vuole rilasciare solo la ricevuta della caparra, non firmate il contratto.

L'anticipo o caparra non puo' superare il 25% del prezzo totale. Se vi chiedono di piu' lasciate perdere. Il saldo va effettuato 30 giorni prima della partenza, non prima. Controllare le ipotesi di aumenti previste dal contratto o dal depliant (variazioni del costo di trasporto, delle tasse aeroportuali e del cambio). Se non sono scritte, diffidate. Comunque gli aumenti non possono superare il 10% del valore del viaggio.

Se improvvisamente non si puo' partire e' possibile essere sostituiti, almeno quattro giorni prima del viaggio, o si puo' pagare la penalita' (trenta giorni prima 10%, 20 giorni prima 25%, 15 giorni prima 50%, tre giorni prima 75%, meno di tre giorni 100%). La penalita' per i voli di linea e' diversa dai voli speciali. Queste notizie devono essere riportate sul contratto.

L'agenzia o il tour operator devono avere una assicurazione per la responsabilita' civile verso l'utente, che deve essere indicata nel contratto.

Se, prima del viaggio, ci sono delle variazioni significative della vacanza (cambio della categoria dell'albergo, slittamento di piu' giorni della partenza, ecc.), il contratto puo' essere annullato dal turista o si puo' scegliere una altra vacanza, anche piu' costosa, senza aumento di prezzo per il viaggiatore.

Se le variazioni avvengono durante il viaggio l'agenzia deve rifondere la differenza di costo.

In caso di contestazione documentare tutto e al ritorno inviare al tour operator, entro 10 giorni, una lettera di protesta (raccomandata con ricevuta di ritorno), chiedendo il rimborso o il risarcimento dei danni. In caso di insoddisfazione si puo' ricorrere al giudice di pace.

Nel portale dell'Aduc, alla sezione SOS-online, e' attivo un servizio di consulenza per i turisti, che risponde in 48 ore. Alle sezione Modulistica ci sono i moduli gia' predisposti da inviare ai tour operator.

### PRENOTARE UN ALBERGO

Roma, 12 Aprile 2001. Dovrebbe essere la cosa piu' facile del mondo e con regole chiare per il cittadino e l'albergatore. Ma non e' cosi' -dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc- e a complicare le cose e' intervenuto il decreto legislativo sulle vendite a distanza di beni e servizi (n.185/99). Il decreto infatti detta norme per le prenotazioni alberghiere e la facolta' di ripensamento ma solo se l'utente non ha comunicato con precisione la data di arrivo e di occupazione della camera d'albergo. Insomma una occasione persa. Le regole continuano ad essere dettate dalle Camere di Commercio che variano da luogo a luogo. In generale alla prenotazione viene richiesto un acconto di circa il 25% della somma complessiva e la camera rimane a disposizione del cliente fino alle 12 del giorno successivo all'arrivo. Se il consumatore disdice la prenotazione l'albergatore trattiene la caparra, come risarcimento, ma nella situazione opposta, quando cioe' e' l'albergatore a disdire, non e' previsto alcun risarcimento. Inoltre se l'albergatore riesce ad affittare ad altri, la caparra non viene restituita. Non e' previsto un limite di tempo per esercitare il diritto di ripensamento e riavere la caparra, cosi' disdire un mese o un giorno prima e' la stessa cosa. E' evidente che la bilancia pende a favore degli albergatori e chi rimane con il classico cerino tra le dita e' l'utente.