

violenza o per la situazione sanitaria non fa proprio piacere, ma è una delle situazioni in cui può trovarsi un viaggiatore, il quale vorrebbe rimandare a data più tranquilla la propria vacanza, ma deve fare i conti con la propria agenzia o tour operator perché disdire una prenotazione, per un pacchetto turistico "tutto compreso", è piuttosto oneroso. Infatti le penalità sono le seguenti, in percentuale relativamente al costo complessivo del viaggio:

- * 30 giorni prima 10%
- * 20 giorni prima 25%
- * 15 giorni prima 50%
- * 3 giorni prima 75%
- * meno di 3 giorni 100%

Se scoppia una guerra o dilaga una epidemia di colera cosa può fare il consumatore per non pagare la penalità? Deve rivolgersi al Ministero degli Affari esteri (www.esteri.it) per sapere se quel determinato Paese è stato dichiarato a rischio per la sicurezza personale o sanitaria. Solo in questo caso il viaggiatore può avere i soldi versati (entro sette giorni) senza pagare la penale prevista o, in alternativa, usufruire di un altro pacchetto turistico equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, o inferiore previa restituzione della differenza di prezzo (art.13, D.Lgs n.111/1995).

VIAGGI TUTTO COMPRESO

Roma, 31.3.2004

Tempo di vacanze, tempo di viaggi. E i viaggi organizzati sono comodi, basta una firma e tutto è a posto o quasi. Abbiamo predisposto un elenco di consigli per i turisti che si affidano alle agenzie:

- * Leggere attentamente il depliant: oltre alla pubblicità 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 può superare il 25% del prezzo totale. Se vi chiedono di più' 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 può partire è possibile essere sostituiti, almeno quattro giorni prima del viaggio, o si può pagare la penalità (trenta giorni prima 10%, 20 giorni prima 25%, 15 giorni prima 50%, tre giorni prima 75%, meno di tre giorni 100%). La penalità per i voli di linea è diversa dai voli speciali. Queste notizie devono essere riportate nel contratto.
- * L'agenzia o il tour operator devono avere una assicurazione per la responsabilità civile verso l'utente, che deve essere indicata nel contratto.
- * Se, prima del viaggio, ci sono delle variazioni significa-

tive della vacanza (cambio della categoria dell'albergo, slittamento di più' giorni della partenza, ecc.), il contratto può essere annullato dal turista o si può scegliere una altra vacanza, anche più costosa, senza che questo comporti necessariamente un aumento di prezzo. Se le variazioni avvengono durante il viaggio il tour operator 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 può ricorrere al giudice di pace.

Nel portale www.aduc.it, alla sezione *SOS on line*, richiesta consigli, è attivo un servizio di consulenza per il turista, che risponde gratuitamente in 48 ore.

Alla sezione Modulistica c'è un modulo predisposto per la richiesta di rimborso e risarcimento.

http://www.aduc.it/dyn/sosonline/modulistica/modu_mostra.php?Scheda=40182

VIAGGIARE IN AEREO E PERDERE I BAGAGLI

Roma, 13 Aprile 2004.

Sarà capitato di aspettare il bagaglio davanti al nastro trasportatore e, con un tonfo al cuore, constatare che la propria valigia non c'è o arriva con la maniglia divelta o il carrellino privo di ruote. Che fare? La prima cosa è quella di andare all'Ufficio oggetti smarriti (lost&found), presentare il proprio biglietto, il tagliando del bagaglio e compilare un modulo. Queste operazioni servono per avviare le ricerche del bagaglio perso. Il viaggiatore che vuole essere risarcito, per il bagaglio perso o danneggiato, deve presentare anche una denuncia alla compagnia aerea con la quale ha volato. Spesso si dimentica di effettuare questa operazione, confortati dalle assicurazioni degli addetti all'Ufficio oggetti smarriti che il bagaglio verrà prontamente ritrovato e riconsegnato. Occorre però fare attenzione ai tempi entro i quali fare la denuncia, perché si rischia di non ricevere il risarcimento dovuto. La Convenzione di Varsavia stabilisce tempi e valori diversi in relazione ai voli nazionali e internazionali e prevede un rimborso a kg di bagaglio, indipendentemente dal valore del bene perduto (salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore):

- * Per i voli nazionali la denuncia, alla compagnia aerea va presentata entro 3 giorni dall'arrivo per i danni ed entro 14 giorni per lo smarrimento; in caso di perdita, manomissione o danneggiamento, il risarcimento arriva fino ad un massimo di 222 euro;
- * Per i voli internazionali occorre presentare la denuncia entro 7 giorni dall'arrivo per i danni e 21 giorni per lo smarrimento. La compagnia aerea rimborsa 20 dollari per ogni chilo di bagaglio, fino ad un massimo di 20kg.
- * Si può chiedere anche il rimborso degli abiti acquistati, allegando ovviamente le ricevute e il risarcimento del danno "biologico" subito, la cui quantificazione è lasciata alla valutazione del passeggero che, per avere soddisfazione, dovrà con molta probabilità rivolgersi al Giudice di pace.

