

GUIDA AI DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Ecco a voi una Guida per conoscere i vostri diritti e per risolvere i problemi più comuni riguardanti vacanze e viaggi.

Per un migliore orientamento l'abbiamo suddivisa in quattro parti:

Bisogna anzitutto fare una prima distinzione tra turista fai da te e turista organizzato, ovvero colui che acquista un pacchetto da un tour operator.

Nel primo caso, infatti, non si è tutelati dagli inghippi; è solo il viaggio tutto compreso che dà il diritto al rimborso per ogni servizio non usufruito e all'eventuale risarcimento del danno.

ANNULLAMENTO DI VIAGGIO A CAUSA DEL VIAGGIATORE

Nel caso del turista fai da te: Se ha acquistato un biglietto aereo a tariffa ridotta e a date bloccate, e poco prima della partenza, per qualsiasi motivo, non può partire, perde l'intero prezzo. Se ha prenotato un albergo con la carta di credito, può annullare la prenotazione fino a 24 o 48 ore (a seconda dell'albergo) prima dell'arrivo previsto, e poi comunque paga almeno il primo pernottamento.

Chi invece ha acquistato un pacchetto tutto compreso, in caso di rinuncia paga una parte del prezzo, negli ultimi 3 giorni invece perderà tutto. Ma per lui, esistono comunque, almeno due alternative per tutelarsi:

1. avvisando il tour operator almeno 4 giorni prima della partenza, può chiedere di farsi sostituire da un'altra persona. Tale sostituzione va comunicata per iscritto all'agente di viaggi, insieme a tutti i dati del nuovo passeggero. I costi sono quelli della nuova tassa di iscrizione (in media 100 mila lire) e quelli per spese di cessione, che sono variabili a seconda della complessità del pacchetto acquistato. Attenzione: se chi vi ha sostituito non paga il viaggio, tocca a voi intervenire, perché chi cede resta il responsabile del contratto. E' quindi bene scegliere il sostituto tra persone di fiducia.
2. può stipulare, alla conclusione del contratto di viaggio, una polizza di assicurazione per annullamento per il rimborso del prezzo del viaggio in caso di rinuncia.

ANNULLAMENTO A CAUSA DEL T.O.

Il viaggio può essere annullato anche a causa del tour operator.

La motivazione può essere dovuta a:

1. causa di forza maggiore (terremoti, tifoni, alluvioni, imprevedibili situazioni politiche o sanitarie dichiarate dalla Farnesina, chiusura aeroporti...); in questo caso l'organizzatore deve restituire le somme versate dal cliente;
2. causa responsabilità del tour operator: deve restituire al cliente le somme versate; possibile anche il risarcimento-danni.
3. un'annullamento previsto dal contratto, che indica ad esempio un numero minimo di partecipanti non raggiunto, e anche in questo caso l'organizzatore si limita a restituire le somme versate.

"ADEGUAMENTO" DEL PREZZO

La modifica del prezzo di un viaggio può avvenire solo nei casi previsti dal decreto 111/95.

- Anzitutto la possibilità deve essere prevista dal contratto: se non è scritta o se il contratto non c'è, il prezzo non può essere modificato. - Aumento deve essere causato da variazione dei costi di trasporto, carburante, diritti e tasse di atterraggio, imbarco e sbarco negli aeroporti o nei porti, del tasso di cambio applicato. Non può essere giustificato indicando, per esempio, l'aumento del costo alberghiero.
- In ogni caso il consumatore può recedere dal contratto e farsi restituire tutte le somme versate se il prezzo aumenta più del 10% di quello pattuito. Occorre comunicarlo entro i termini previsti, che di solito sono di 48 ore dalla notifica.
- Infine, tour operator non può richiedere la variazione del prezzo nei 20 giorni che precedono la partenza.

OBBLIGO DI INFORMARE

Il tour operator è obbligato a informare i viaggiatori di tutto ciò che serve per il viaggio: documenti richiesti, certificati sanitari, vaccinazioni, dati sull'itinerario, orari di partenza e di arrivo, nomi e indirizzi degli alberghi, numeri di telefono dei corrispondenti locali.

I disguidi causati al viaggiatore dalla mancanza di informazione, giustificano la restituzione delle somme e il risarcimento del danno.

LEGGERE CATALOGO

I cataloghi distribuiti al pubblico devono essere chiari e senza formule ambigue: le immagini devono illustrare in modo veritiero cosa acquista il consumatore (se, per esempio, albergo viene indicato "sul mare" sicuramente non deve esserci una strada trafficata tra l'hotel e la spiaggia).

IL CONTRATTO

Il decreto 111/95 impone che il contratto debba essere redatto per iscritto.

Le clausole più rilevanti da controllare sono quelle relative ai pagamenti e alle penali:

Per quanto concerne i pagamenti, l'anticipo da versare non deve essere superiore al 25% del prezzo complessivo. Il saldo dell'intero prezzo va invece pagato come previsto dal contratto. Se rinunciate al viaggio, la caparra è persa (tranne nel caso in cui sia lo stesso organizzatore a non realizzare più il tour) e in più dovete pagare delle penali. Si può aggirare questo ostacolo, stipulando un'assicurazione facoltativa contro l'annullamento del viaggio, oppure facendovi sostituire da una terza persona, meglio se di fiducia (vedi sopra).

Le penali per il recesso del viaggiatore non devono essere punitive.

Per un'eventualità delle controversie i tour operator generalmente indicano il foro competente nella città dove hanno sede, ma la clausola è di solito giudicata vessatoria e modificabile.

Attenzione! Il decreto 111/95 non tutela i viaggi venduti da tour operator che non sono in regola con l'autorizzazione regionale/provinciale. E' perciò meglio farsi consigliare in agenzia un operatore affidabile invece di partire per prezzo più basso ma senza nessuna tutela.

Talvolta può capitare che nelle condizioni generali alcuni operatori si riservano di modificare il prezzo del pacchetto in relazione all'aumento delle tariffe alberghiere, o di non rimborsare nulla dei servizi perduti a causa di forza maggiore. Tutto ciò è irrilevante, perché la legge prevale sulle clausole contrattuali.

Se non c'è un contratto scritto, si applica la legge senza che il tour operator possa far valere alcuna clausola limitatrice.

ASSICURAZIONE DEI DANNI FISICI E MATERIALI

Il Decreto 11/95 obbliga l'organizzatore e il venditore del viaggio a stipulare una copertura assicurativa a garanzia dei danni fisici e materiali che potete riportare durante il viaggio. Nel contratto di viaggio si trovano gli estremi delle coperture.

E' bene prestare molta attenzione ai servizi che le compagnie di assicurazione dicono di garantire per malattia o ricovero durante il viaggio, oppure quali prestazioni aggiuntive offrono per il guasto della vettura, per lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio e così via.

Per molte destinazioni è preferibile, consigliandosi con l'agente di viaggi, decidere di integrare la copertura obbligatoria con polizze assicurative facoltative. Le assicurazioni comprese nella quota d'iscrizione al viaggio di molti TO spesso hanno i massimali bassi che difficilmente coprono le spese mediche più complesse (come quelle negli USA).

Occorre anche informarsi se le carte di credito da voi in possesso non prevedano già simili coperture ed evitare così di pagare dei doppioni.