



Se il viaggio va male, ecco che cosa fare Per aerei e treni sono indicati gli standard di qualità da rispettare e gli impegni nei casi di disservizio

Ricordiamo di sotto alcune regole, non sempre applicate, non sempre utilizzabili ma che consentono di capire come in alcuni casi si possa affrontare la vacanza andata a male. Telefono Blu ricorda che è sempre bene mettersi in contatto con l'associazione centralino 199.44.33.78 dal sito www.telefonoblu.it per il risarcimento del danno. Infatti le regole debbono essere applicate e la tutela deve avere strumenti concreti per esercitare il proprio diritto.

Pacchetto con delusioni

Quali sono le tutele per chi ha acquistato un viaggio organizzato (pacchetto turistico) presso un'agenzia o un tour operator che prevedeva esplicitamente una serie di servizi turistici (vettore, albergo, ristorante, escursioni, altro), qualora l'organizzatore non rispetti gli impegni assunti (anche solo per alcuni dei servizi promessi) o si verifichino dei disservizi?

Secondo l'articolo 14 del Dlgs 111/95 (Attuazione della direttiva n. 90/314/Cee sui "viaggi tutto compreso") in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità (se non provano che l'inadempienza è stata determinata da causa a loro non imputabile), e anche nel caso in cui si avvalgano della collaborazione di altri prestatori di servizi (vettori, alberghi, ristoranti), salvo il diritto di rivalsa. L'articolo 19 del Dlgs prevede che il turista debba contestare ogni inadempienza nei servizi garantiti <senza ritardo> affinché i responsabili vi possano porre rimedio.

In mancanza, per essere risarcito dei danni derivanti dall'inadempimento o dai disservizi subiti, il turista deve proporre reclamo, a pena di decadenza, mediante raccomandata Ar all'organizzatore o venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro. In fotocopia deve allegare documenti o immagini a conferma delle inadempienze e disservizi subiti.

Furto in camera

Quali sono i diritti del turista che dovesse subire un furto durante il soggiorno in una struttura alberghiera?

Secondo l'articolo 1783 del Codice civile, in caso di furto, distruzione o danneggiamento avvenuto in camera o in altri locali dell'albergo, la Direzione deve rimborsare il cliente fino a cento volte il prezzo dell'alloggio per giornata, legittimando una richiesta risarcitoria da parte del cliente.. La regola vale anche per gli oggetti lasciati sull'auto custodita nel parcheggio privato.

Per bagagli e gioielli lasciati in custodia alla direzione, la responsabilità dell'albergatore è illimitata e il risarcimento è pari all'intero valore dei beni rubati: lo stabilisce sempre il Codice civile all'articolo 1784.

L'albergatore ha l'obbligo di accettare in custodia le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di riceverli solamente nel caso si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'albergo, abbiano un valore eccessivo o natura ingombrante.

Secondo l'articolo 1785 ter del Codice civile, il cliente non potrà valersi delle precedenti disposizioni se, dopo aver constatato il deterioramento, la distruzione o la sottrazione, denunci il fatto all'albergatore con un ingiustificato ritardo.

Mancata partenza

Che succede se all'ultimo momento il turista che ha prenotato una vacanza decide di non partire? E se il viaggio viene cancellato prima della partenza dal venditore o dall'organizzatore?

Secondo l'articolo 10 del Dlgs 111/95, il turista che non può usufruire di un pacchetto turistico già prenotato può cedere la propria prenotazione sostituendo a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del viaggio. Egli ha l'obbligo di comunicare per iscritto all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di partire e le generalità del cessionario, rimanendo obbligato in solido con quest'ultimo nei confronti dell'organizzatore o venditore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione. In mancanza di cessione, si applicano le clausole penali previste dal contratto di viaggio.

Invece, in base all'articolo 13 del Dlgs 111/95, se il viaggio è cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza supplemento, o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza di prezzo. Ultima alternativa: il rimborso, entro sette giorni lavorativi dal recesso o della cancellazione,

dell'importo già corrisposto oltre al risarcimento di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

Cambio di prezzo o condizioni

É legittimo il rincaro di un pacchetto turistico dopo la prenotazione? E sono ammesse, sempre dopo la prenotazione, modifiche da parte dell'organizzatore o del venditore?

I prezzi stabiliti per un viaggio "tutto compreso", secondo l'articolo 11 del Dlgs 111/95 non possono essere modificati, salvo non sia espressamente previsto nel contratto. Nessuna modifica è consentita se superiore al 10% dell'importo originario o nei 20 giorni prima della partenza: in questi casi c'è diritto di recesso con rimborso delle somme già versate. Le modifiche: l'organizzatore o il venditore che abbiano la necessità di modificare in modo significativo qualche elemento del contratto prima della partenza, devono darne immediato avviso al cliente. Questi, se non accetta, può recedere senza penali e con diritto alla restituzione di quanto già versato e all'eventuale risarcimento del danno.

Dopo la partenza, se una parte essenziale dei servizi previsti non può essere garantita, l'organizzatore predispone adeguate alternative per la prosecuzione del viaggio programmato senza oneri per il turista; oppure restituisce a quest'ultimo la differenza tra le prestazioni previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore mette a disposizione del cliente un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al rientro anticipato.

Overbooking risarcito

Quali tutele per il passeggero che non può imbarcarsi per overbooking? La prassi dell'overbooking non è illecita, ma il regolamento 295/91 dell'Unione europea detta alcune regole a cui le compagnie devono adeguarsi per garantire un minimo di tutela alle vittime dell'overbooking. Ecco le principali. Il passeggero "rifiutato" ha il diritto di scegliere tra: rimborso senza penali del biglietto per la parte di viaggio non effettuata; volo alternativo il prima possibile fino alla destinazione finale; volo alternativo ad una data successiva a lui più conveniente. Se il passeggero, su un volo sovraprenotato, viene fatto viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale ha pagato il biglietto, avrà diritto a un rimborso della differenza di prezzo.

In ogni caso la compagnia ha l'obbligo di pagare immediatamente una compensazione: 150 euro per i voli sotto i 3.500 Km e di 300 per quelli oltre (ma la metà se il passeggero accetta un volo alternativo e arriva con meno di due ore di ritardo nel primo caso e di quattro ore nel secondo). Inoltre la

compagnia dovrà assicurare agli sfortunati passeggeri, a titolo gratuito: un messaggio mediante telefonata, telex, fax; consumazioni in relazione all'attesa; eventuale albergo.

Se il negato imbarco avviene durante un pacchetto "tutto compreso" e l'intera vacanza salta, è opportuno farsi rilasciare dalla compagnia una dichiarazione in proposito al fine di ottenere la restituzione dell'intera somma versata per il viaggio dall'agenzia di viaggi o dal tour operator.

Aereo in ritardo o annullato

Che cosa succede nel caso di un ritardo nella partenza del volo prenotato? E se il volo viene cancellato?

Nel primo caso, il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante o tramite il soggetto incaricato dell'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause, contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco. Successivamente le informazioni saranno fornite almeno ogni 30 minuti.

Nel secondo (la cancellazione del volo) il passeggero ha il diritto di ottenere il rimborso per la parte non usata del biglietto, salvo ulteriori azioni risarcitorie qualora la cancellazione sia imputabile al vettore.

In alternativa il passeggero ha titolo a raggiungere la destinazione finale comunque con mezzo aereo, compresa l'utilizzazione di voli di altri vettori, anche in data successiva e comunque non oltre la validità del biglietto. Tale opportunità è nella disponibilità del passeggero, che in ogni caso deve essere assistito dalla compagnia così che i disagi siano ridotti al minimo. Qualora la causa della ritardata partenza sia imputabile alla compagnia aerea, il passeggero avrà diritto a: un messaggio (mediante telefonata, telex, fax o altro); pasti e consumazioni in relazione all'attesa; adeguata sistemazione in albergo.

Bagaglio smarrito

Si ha diritto a qualche risarcimento se, a fine volo, non si riesce a rientrare in possesso del proprio bagaglio?

Il passeggero deve recarsi subito all'Ufficio oggetti smarriti munito dello scontrino rilasciatogli all'imbarco e del biglietto aereo e riempire l'apposito modulo (Pir). Se dopo le prime 24 ore il bagaglio non è stato rintracciato, la compagnia offre al passeggero non residente una somma per le prime necessità.

Per legge le compagnie sono tenute a rispondere fino a una certa somma della perdita o dei danni ai bagagli verificatisi durante il trasporto (salvo risultino il caso fortuito, la forza maggiore o la colpa di terzi), con una distinzione tra bagagli registrati e bagagli a mano (per questi ultimi deve

essere rilevata la responsabilità della compagnia). Questi i risarcimenti previsti per smarrimento, danni o ritardo (a meno che in precedenza non sia stato dichiarato un valore maggiore e pagata un'apposita tariffa): sui voli internazionali fino a 24 euro per chilo per il bagaglio registrato e, per quello a mano, fino a 461 euro per passeggero; sui nazionali, per il "dichiarato" fino a 222 euro per bagaglio (o 6,2 euro per chilo), per quelli a mano fino a 1.007 euro per passeggero.

Il reclamo scritto per ottenere il risarcimento deve essere presentato alla compagnia entro precisi termini, pena la decadenza del diritto: per il traffico nazionale entro tre giorni per i danni e 14 per la perdita; per gli internazionali i termini salgono a sette e 21 giorni.

L'Eurostar sfora i tempi

Quando si ha diritto al Bonus dalle Ferrovie dello Stato? In caso di ritardo del treno superiore a: 25 minuti per gli Eurostar, 30 per gli Intercity, 60 per gli Espressi e gli Intercity Notte. Occorre consegnare (o inviare per posta) entro 15 giorni dall'arrivo, alla biglietteria della stazione di destinazione nell'apposita busta il biglietto di viaggio convalidato e la prenotazione. Il bonus cui si avrà diritto è nominativo ed è equivalente: al 50% del biglietto e dell'eventuale prenotazione, se emessa a pagamento, per gli Eurostar; al 30% del prezzo del biglietto e della prenotazione, se emessa a pagamento, per gli Espressi o gli Intercity.

Il bonus potrà essere utilizzato entro sei mesi dal rilascio per l'acquisto di un altro biglietto. Viene rilasciato subito dalla biglietteria, ove possibile, oppure inviato a domicilio entro tre giorni dalla presentazione della richiesta. Non è concesso se il ritardo è derivato da scioperi, occupazione dei binari, incendi, calamità naturali, ordine dell'Autorità Pubblica.

Previsto un bonus anche nei casi in cui si verifica il totale mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, sempre che il personale di bordo non abbia provveduto alla sistemazione del cliente in un'altra vettura con l'impianto funzionante, in un posto di classe pari o superiore. I benefici del Bonus non sono cumulabili. Inoltre il beneficio non viene riconosciuto nei confronti dei possessori di abbonamento Es* o abbonamento ordinario/regionale e Carta di ammissione per treni Es*.

Biglietto Fs non utilizzato

Si può avere il rimborso di un biglietto ferroviario non utilizzato? Se il mancato utilizzo è dovuto a rinuncia del viaggio da parte del possessore, il biglietto può essere rimborsato entro due mesi dalla data di emissione: va presentato non convalidato (o se già convalidato entro 30 minuti dalla convalida) a una biglietteria di stazione o all'agenzia viaggi in cui è stato acquistato. Sui rimborsi effettuati per cause non imputabili a Trenitalia è trattenuto il 20%, con un minimo di 10mila lire (ma se la somma da restituire, al netto delle trattenute, è inferiore a 4mila lire non c'è alcun

rimborso).

Il rimborso del biglietto è integrale in caso di mancata utilizzazione per determinate circostanze imputabili alle Ferrovie dello Stato e cioè: se la partenza del treno è ritardata di un'ora o il treno è soppresso; se non c'è posto disponibile nella classe per la quale il biglietto è valido. Si ha il diritto al rimborso parziale senza detrazioni qualora: sia impossibile continuare il viaggio per soppressione del treno o per interruzione di servizio e non s'intenda valersi dei mezzi sostitutivi messi a disposizione; sia impedita la continuazione del viaggio per ordine dell'autorità pubblica (in tal caso c'è una ritenuta del 30%); per fatto proprio non si possa proseguire il viaggio, purché l'impossibilità sia fatta constatare dalle Fs all'atto dell'interruzione.

Il rimborso è effettuato "a vista", basta un documento di identità valido.

I servizi in albergo

Quali sono le regole in albergo per quanto riguarda i prezzi e la caparra? In ogni camera e nei locali in cui avviene la prestazione dei servizi devono essere indicati, su cartelli bene in vista, categoria e costo giornaliero delle stanze in alta e bassa stagione, il tutto vidimato dalla Provincia. Obbligatorio e ben visibile anche l'elenco dei servizi disponibili a pagamento. Se l'albergatore dovesse pretendere una somma superiore a quella esposta, il cliente può rifiutarsi di pagare la differenza e può reclamare presso l'amministrazione provinciale.

Una volta effettuata la scelta dell'albergo, il cliente ha diritto alla perfetta corrispondenza tra il prezzo richiesto e i servizi offerti; nel sistema di classificazione per stelle crescenti da 1 a 5, il numero di stelle ha la finalità di informare il cliente sui servizi offerti.

Al momento della prenotazione, la maggior parte degli albergatori richiede una caparra "confirmatoria" (al massimo il 30% del totale), che viene detratta dal conto finale. Ma se il cliente rinuncia alla stanza prenotata, oltre a perdere la caparra, può vedersi richiedere dall'albergatore che non riesce a occupare la camera con un altro cliente l'intera somma pattuita. Se è l'albergatore a non mantenere l'impegno, il cliente ha diritto al doppio della caparra versata.

In caso di overbooking, se al momento dell'arrivo in albergo il cliente non trova la camera regolarmente prenotata, ha diritto ad averne una in un altro albergo della stessa categoria.

www.telefonoblu.it a tutela del consumatore

www.commentho.it recensioni indipendenti di Hotel e Viaggi