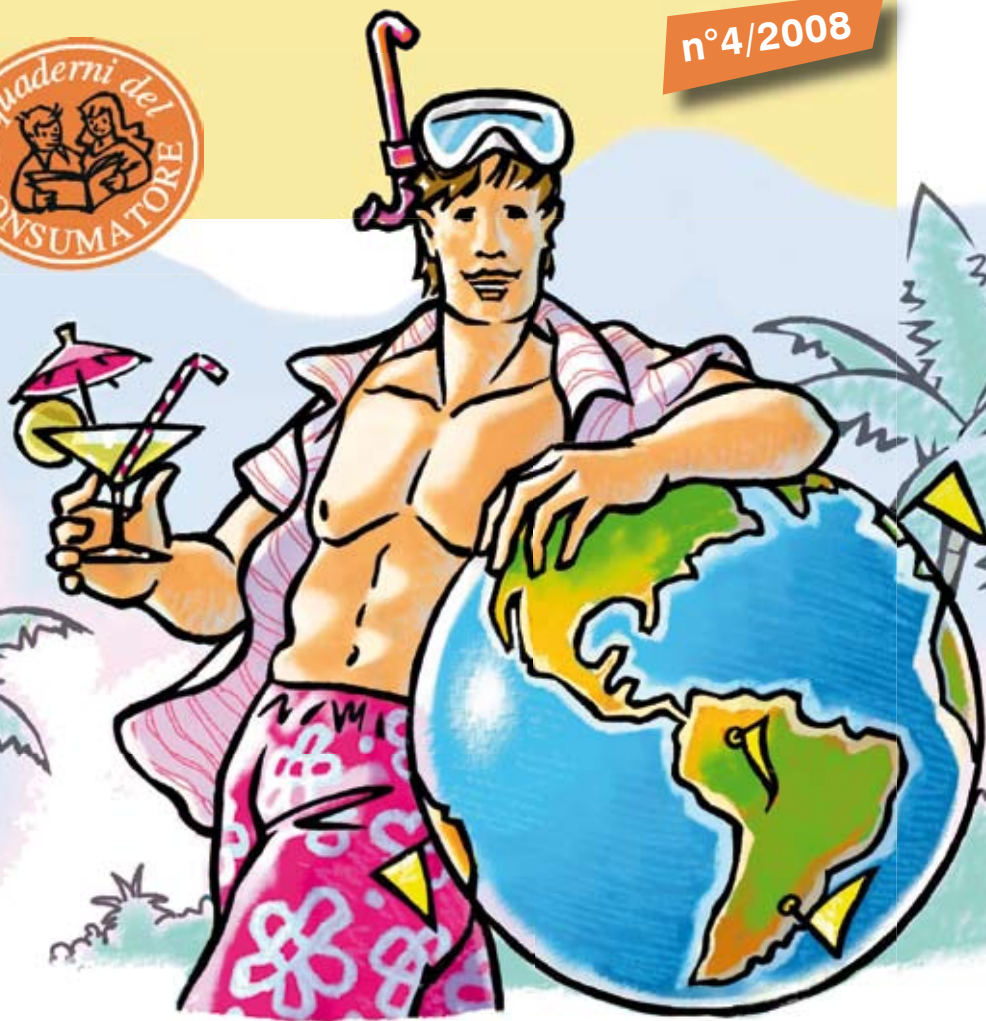


Il turista e i suoi diritti

n°4/2008



Provincia autonoma di Trento

CR
CU CENTRO DI
RICERCA E
TUTELA DEI
CONSUMATORI
E DEGLI UTENTI

*Programma generale d'intervento 2007-2008 della Provincia autonoma di Trento
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico*

I QUADERNI DEL CONSUMATORE

- n°1 L'acquisto della casa
- n°2 Nuove regole nei rapporti con la banca
- n°3 Acquistare un prodotto o un servizio
- n°4 Il turista e i suoi diritti
- n°5 Perché la concorrenza è dalla parte dei consumatori
- n°6 La sicurezza dei prodotti alimentari

A cura del prof. Gian Antonio Benacchio

Provincia autonoma di Trento
Ufficio stampa
Piazza Dante, 15
Telefono 0461-494614
Fax 0461-494615/16
e-mail: uff.stampa@provincia.tn.it

Provincia autonoma di Trento
Servizio commercio
Via Brennero, 136
Palazzo le Fornaci - 38100 TRENTO
Telefono 0461-494786
Fax 0461-494747
e-mail: serv.commercio@provincia.tn.it

Progettazione grafica,
impaginazione e illustrazioni
Studio Bi Quattro - Trento

Stampa
Litotipografia Alcione - Trento

Indice

	PAG.
1 Premessa	4
2 Alcune informazioni essenziali	4
3 I pacchetti turistici, cosa sono?	7
4 La responsabilità degli operatori turistici e delle agenzie	10
5 Viaggiare in aereo	12
6 In albergo	18
7 Alcuni consigli per noleggiare un'auto	21



1 Premessa

>> In campo turistico sono molteplici le opportunità offerte dal mercato per visitare, viaggiare, soggiornare. Sono principalmente due i modi per organizzarsi una vacanza: o ci si affida ad una **agenzia** (venditore del pacchetto di viaggio) e si acquista un viaggio già organizzato da un **tour operator** specializzato in organizzazione di viaggi e con un costo totale già prefissato, oppure si fa tutto da sé, e ci si affida ai consigli di amici o al proprio buon fiuto.

>> Nel primo caso si conclude un **unico contratto** con l'agenzia o con il **tour operator**, nel secondo caso si concludono **tanti singoli contratti** quanti sono i servizi di cui abbiamo bisogno (trasporto, albergo, auto a noleggio, escursioni, ecc.). In tutti e due i casi dai contratti che abbiamo stipulato deriveranno diritti e doveri per entrambe le parti.

>> Questa guida si propone di illustrare e spiegare alcuni tra i **più frequenti di questi contratti**, e allo stesso tempo vuole fornire un efficace supporto ai consumatori-turisti, soprattutto meno esperti. Allo stesso tempo si propone di suggerire alcuni accorgimenti per evitare di rimanere vittime delle numerose **insidie e pericoli** che si possono nascondere dietro una vacanza che, sulla carta o, meglio, sul *depliant*, sembra da sogno ma spesso nella realtà può diventare un problema o addirittura un incubo.

2 Alcune informazioni essenziali

PER QUANTO RIGUARDA LA SALUTE

>> Oggi tutti i cittadini che si recano in uno qualunque dei **27 Paesi dell'Unione Europea** hanno diritto a ricevere tutte le cure "medicalmente necessarie", vale a dire le **prestazioni d'urgenza** erogate da un **pronto soccorso** o una **guardia medica** (da una semplice escoriazione ad una frattura o a un "*colpo di frusta*" al collo per un banale tamponamento o ad una appendicite improvvisa ecc.).

Attenzione!!!

In alcuni Stati dell'UE queste cure sono totalmente gratuite, in altri è previsto un ticket, in altri ancora è previsto che il pagamento avvenga a cura del cittadino il quale può però poi chiedere il rimborso.

>> Se si viaggia all'interno dell'Unione Europea è necessario portare con sé la nuova **Tessera Europea Assistenza Malattia (TEAM)**, che viene rilasciata a tutti i cittadini iscritti al Servizio Sanitario Nazionale.

>> Chi non avesse ancora ricevuto la TEAM deve rivolgersi agli uffici della competente Azienda Sanitaria per il rilascio della tessera o di un **certificato provvisorio**, presentando un documento di identità e il codice fiscale.

>> La tessera **non dà diritto alle visite e alle cure specialistiche** per le quali è necessaria una preventiva autorizzazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria competente.

>> La copertura sanitaria vale oltre che per i **27 Paesi UE**, anche per **Svizzera, Liechtenstein, Islanda, Norvegia** più alcuni altri Paesi con i quali l'Italia ha stipulato **accordi bilaterali**.

Se dovete recarvi in un Paese in cui la **tessera sanitaria TEAM non è valida**, vi consigliamo di stipulare una **polizza assicurativa** per evitare di dover pagare somme ingenti per sostenere le cure necessarie.

Tra l'altro la polizza assicurativa permette di coprire anche i costi di un eventuale rientro a casa, per esempio a seguito di una operazione chirurgica, costi che non sono coperti dalla TEAM, come non sono coperti i costi degli eventuali tickets (a volte molto elevati) che quasi tutti i Paesi europei richiedono ai propri cittadini e, quindi, anche ai possessori della tessera TEAM.

>> Se stipulate una polizza assicurativa infortuni o malattia, accertatevi che preveda il rimborso non solo dell'assistenza medica, ma anche dei **medicinali**, degli **interventi chirurgici**,

dell'eventuale necessario **prolungamento del periodo di soggiorno** all'estero per il familiare, delle **spese per il rientro** in patria dell'assicurato, e tante altre voci che potrebbero rivelarsi opportune. Fatevi quindi consigliare da un assicuratore di vostra fiducia.

>> Nel caso in cui dobbiate effettivamente ricorrere alle cure mediche, vi consigliamo di **contattare immediatamente** la vostra compagnia di assicurazione, per telefono oppure mediante fax, per comunicare subito l'evento che si è verificato e soprattutto per conoscere e procurarvi subito tutti quei **documenti che la compagnia di assicurazione richiede** nel caso specifico per poter poi liquidare il danno (per es. cartella clinica, referti medici, ecc.) e che, una volta tornati a casa, molto difficilmente riuscireste a recuperare, con il rischio di non poter ottenere il rimborso di quanto avete pagato.

MEDICINALI

>> Portate con voi non solo le medicine che vi servono per tutto il periodo della vacanza, ma anche la ricetta medica che ve le prescrive.

NUMERO DI EMERGENZA

>> Da qualsiasi luogo dell'Unione Europea potete contattare il servizio di pronto intervento componendo un numero unico, il 112, valido per tutta l'Europa. Il numero può essere

composto direttamente, senza alcun prefisso, sia con il cellulare che con il telefono fisso.

CON QUALE DOCUMENTO ANDARE ALL'ESTERO?

>> Attenzione al documento! Ricordatevi innanzitutto di verificare la scadenza del passaporto o della carta d'identità!

Il Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 ha prorogato la durata di validità della carta d'identità a **10 anni**, anche per quelle già rilasciate.

>> Vale la pena di sottolineare che, se è vero che oggi **il cittadino comunitario** può circolare in quasi tutti gli Stati dell'UE senza che alla frontiera venga richiesto alcun documento, è però opportuno **avere sempre con sé o il passaporto** o, quanto meno, **la carta d'identità** che sono indispensabili se, in qualunque momento e per qualunque ragione, la polizia locale vi chieda di provare la vostra identità.

>> Allo stato attuale con la sola carta di identità è possibile recarsi, oltre che negli Stati dell'UE, **anche in altri Stati europei** come ad esempio: Croazia, Islanda, Norvegia, Principato di Monaco, Svizzera ed anche Montenegro (ma con alcune limitazioni).

>> Invece i **cittadini non comunitari** anche se si recano in uno qualunque degli Stati UE devono **sempre avere con sé il passaporto**.

Dato che queste regole sono soggette a continui cambiamenti, vi consigliamo una verifica presso la Polizia di Stato oppure sul sito, molto dettagliato e preciso, del Ministero degli affari esteri alla pagina **www.viaggiasesicuri.it/index.php?id=66**. Ulteriori informazioni si possono avere anche attraverso il servizio telefonico dell'Automobile Club Italia, 06-491115.

OCCHIO ALLA MONETA!

>> Sappiate che **non in tutti i Paesi dell'UE si utilizza l'Euro**, ma è bene sapere anche che alcuni Paesi **non facenti** parte dell'UE utilizzano già l'Euro come moneta ufficiale.

>> Ad oggi, l'Euro viene utilizzato, in ambito UE, da: **Austria, Belgio, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Portogallo, Spagna, Slovenia, Cipro e Malta**; mentre non lo utilizzano il **Regno Unito**, la **Danimarca** e la **Svezia**.

>> Gli altri Paesi che sono recentemente entrati nell'UE (nel 2004 e nel 2007) si sono impegnati ad introdurre l'Euro al più presto possibile.

>> L'Euro viene utilizzato come moneta avente corso legale anche in alcuni Paesi non appartenenti all'UE, come ad esempio: **Principato di Monaco, Repubblica di San Marino, Andorra, Kosovo, Montenegro**.

QUANTO MI COSTA FARE UN PRELIEVO DI CONTANTI ALL'ESTERO?

Oggi, secondo le norme comunitarie, prelevare moneta da uno sportello bancario, anche automatico, di uno qualsiasi degli Stati UE costa **esattamente quanto costa il prelievo effettuato presso gli sportelli del proprio Paese.**



3 I pacchetti turistici, cosa sono?

>> I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti **“tutto compreso”**, risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati:

- > trasporto;
- > alloggio;

- > servizi turistici non accessori né al trasporto né all'alloggio (ad esempio un'escursione) e venduti ad un prezzo forfetario, di durata superiore alle ventiquattrore ovvero per un periodo di tempo comprendente almeno una notte.

Il contratto deve essere redatto *“in forma scritta, in termini chiari e precisi”* (art. 85 codice del consumo, C.d.c.) e sottoscritto dal venditore e dal consumatore, al quale ne va rilasciata copia.

>> La legge indica gli **elementi minimi** che il contratto deve contenere (art. 86 C.d.c.):

- > nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'**autorizzazione all'esercizio** dell'organizzazione o venditore che sottoscrive il contratto;
- > prezzo del pacchetto turistico e modalità della sua revisione;
- > l'importo, comunque **non superiore al 25% del prezzo**, da versarsi all'atto della prenotazione e il termine per il pagamento del saldo;
- > estremi della **copertura assicurativa** e delle eventuali ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;
- > caratteristiche dettagliate delle **strutture alberghiere**, delle modalità e dei **mezzi di trasporto** e di eventuali escursioni;
- > destinazione, durata e data iniziale e finale del viaggio;
- > prezzo, diritti e tasse sui **servizi di atterraggio**;
- > **luogo** di sbarco e imbarco;

- > termine entro il quale il consumatore deve essere avvisato dell'**annullamento del viaggio per la mancata adesione** del numero minimo dei partecipanti previsto;
- > 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 (**10 giorni dal rientro**);
- > informazione sul **diritto di recesso** in caso di modifica al programma di viaggio.

>> Spesso, l'acquisto del viaggio a "pacchetto" viene scelto da un **catalogo**, che fa parte anch'esso del contratto, in quanto le foto e le descrizioni delle strutture e dei servizi rappresentano proposte contrattuali che, se accettate dal consumatore, determinano l'**oggetto del contratto**. Per questo è importante leggere attentamente il contratto in ogni sua parte prima della sottoscrizione presso l'agenzia.

È POSSIBILE RECEDERE DAL CONTRATTO DI VIAGGIO?

>> In genere **non è possibile recedere**, senza pagare alcuna penale, da un contratto di acquisto di un pacchetto di viaggio, anche se esiste la possibilità di stipulare presso le agenzie di viaggio **polizze assicurative** che consentono di **coprire per intero i costi** nel caso in cui ci si trovi nell'impossibilità di partire, ad es. per un infortunio o una malattia.

>> Vi sono però due ipotesi particolari in cui il **recesso è consentito** senza alcun costo od onere per l'acquirente: in caso di **aumento del prezzo stabilito** e di **modifica delle condizioni di contratto**.

a Aumento del prezzo

>> Innanzitutto bisogna sapere che, anche dopo la conclusione del contratto, il venditore di un pacchetto turistico può rivedere il prezzo, anche al rialzo, a condizione che:

- a) la possibilità di revisione sia **espressamente indicata nel contratto**;
- b) il maggior prezzo sia conseguente alla variazione del costo del **trasporto**, del **carburante**, delle **tasse** di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o aeroporti, del **tasso di cambio** applicato;
- c) tali maggiori costi siano adeguatamente **documentati** dal venditore.

>> La revisione al rialzo non può comunque eccedere il 10% del prezzo originariamente pattuito.

Se il consumatore non intende accettare il maggior prezzo, **può recedere dal contratto senza alcun costo od onere** e ha diritto al **rimborso** dell'intera somma già anticipata.

Attenzione!!! Anche in presenza di elementi che giustificano la variazione del prezzo, questo non può **mai essere aumentato nei 20 giorni** che precedono la partenza.

b Modifiche al contratto

>> Le modifiche ad uno o più elementi del contratto (scalo aereo, albergo, località, ecc.) effettuate prima della partenza devono essere comunicate al consumatore in forma scritta indicando:

- > il tipo di modifica;
- > la variazione del prezzo che ne consegue.

Il consumatore può in questo caso:

- > **recedere dal contratto entro due giorni** dal ricevimento dell'avviso, senza pagare penali e ottenendo il rimborso di quanto pagato entro sette giorni;
- > scegliere di **usufruire di altro pacchetto turistico** equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, oppure inferiore, ma con restituzione della differenza di prezzo.

>> Analogo diritto spetta al consumatore nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo.

>> Invece, nel caso in cui le modifiche al viaggio intervengano dopo

la partenza, l'organizzatore ha il dovere di:

- > predisporre soluzioni alternative per la prosecuzione della vacanza senza ulteriori oneri a carico del turista,

oppure

- > di rimborsare la differenza tra la prestazione prevista e quella effettivamente eseguita.

>> Se non è possibile una soluzione alternativa oppure il consumatore non la accetta con **giustificato motivo**, l'organizzatore deve mettere a disposizione un mezzo di trasporto per il ritorno al luogo di partenza e deve restituire la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

>> In tutti questi casi al turista spetta anche il **risarcimento del danno** derivante dalla mancata esecuzione del viaggio inizialmente programmato.

>> Il risarcimento del danno, però, non è dovuto se:

- > la cancellazione del viaggio è dovuta al **mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti** purché il consumatore ne sia stato informato in forma scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza;
- > la cancellazione del viaggio è dovuta ad un'ipotesi di **forza maggiore** (ad es. una guerra, un grave evento atmosferico, un embargo, ecc.; è esclusa dalle ipotesi di forza maggiore l'eventuale eccesso di prenotazioni).

4 La responsabilità degli operatori turistici e delle agenzie

>> Molto spesso la vacanza non è all'altezza di quanto vi aspettavate. I problemi o disservizi possono essere i più vari: la vista della vostra camera che dà sul parcheggio e non sul mare, come invece vi era stato promesso, la distanza dalla spiaggia che vi dicevano essere fronte albergo e invece si trova ad un chilometro, la scarsa igiene dell'albergo, la scarsa qualità del cibo, la sporcizia della spiaggia, la mancanza dei servizi e attrezzature promesse, un viaggio di ritorno che diventa un'odissea, un'importante escursione programmata e annullata all'improvviso ecc., e possono arrivare fino a casi più gravi, come, ad esempio, un'intossicazione alimentare contratta in albergo.

>> Innanzitutto queste disfunzioni o disservizi costituiscono un totale o parziale **inadempimento** rispetto a quanto previsto nel pacchetto di viaggio che avete acquistato. In linea di principio, per il mancato adempimento di quanto previsto nel contratto, **risponde il venditore e l'organizzatore del viaggio** ma ciascuno **in base alle proprie re-**

sponsabilità (art. 93 Codice del consumo), tranne il caso in cui essi riescano a provare che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.

>> Così, per esempio, il **tour operator** risponderà per i disservizi causati dagli operatori che lui ha scelto (albergatori per i disservizi che li riguardano, compagnie aeree per i ritardi o gli annullamenti, imprese di trasporti per i ritardi o i disservizi relativi alle escursioni, guide turistiche, ecc.). **L'Agenzia** che vi ha venduto il pacchetto invece risponderà solo per quanto riguarda le questioni di sua competenza, come ad esempio eventuali errori nella prenotazione (data, numero di persone, tipologia dell'albergo, ecc.).

>> Se si verifica un caso di questo genere, la prima cosa che il consumatore deve fare è **contestare immediatamente** (e senz'altro è consigliabile farlo anche **per iscritto**) il fatto al rappresentante dell'organizzatore presente sul posto o all'accompagnatore affinché venga posto tempestivamente rimedio (art. 98 Codice del consumo).

>> Se non è stato fatto nulla per risolvere la questione o se il consumatore ritiene che il rimedio sia stato insufficiente questi, una volta rientrato dalla vacanza, può sporgere un **formale reclamo** mediante l'invio di una Raccomandata A/R all'organizzatore e/o al venditore entro **dieci giorni lavorativi** dalla data del rientro.

Importante: raccogliete tutte le prove possibili quali fotografie, filmati, nomi e indirizzi di altri compagni di viaggio che possano testimoniare la situazione che avete trovato! Una volta tornati a casa, infatti, per chiedere i danni è necessario provarli, con qualunque mezzo, altrimenti si rischia di non ottenere nessun risarcimento!

ATTENZIONE AI TERMINI E PRESCRIZIONI PER FAR VALERE I DIRITTI

>> Se a seguito del reclamo la questione non viene risolta amichevolmente tra le parti, al consumatore non resta che citare in giudizio l'agenzia di viaggi o il tour operator.

>> Se il valore della causa non supera i 2.582,28 euro, la domanda va presentata al giudice di pace, altrimenti al Tribunale.

>> I termini di **prescrizione** per ottenere il risarcimento del danno decorrono dal giorno del rientro dal viaggio e si distinguono in:

- > **tre anni** per i **danni alla persona**, che però si riduce fino ad **un anno** per i danni subiti in conseguenza del trasporto;
- > **un anno** per tutti gli altri **danni (non alla persona)**.

QUALI E QUANTI I DANNI RISARCIBILI?

In base alla attuale normativa, sono risarcibili i seguenti danni:

- a) **danni alla persona**, entro il limite di quanto stabilito dalle

convenzioni internazionali. Tale limite **non può essere abbassato nemmeno con un accordo scritto** tra le parti che sarebbe assolutamente nullo;

- b) **danni diversi** da quelli alla persona; in questo caso le parti possono convenire limitazioni, massimali e franchigie al risarcimento del danno effettivamente subito, ma tali limitazioni non possono essere inferiori ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali;
- c) il **“danno da vacanza rovinata”**. Si tratta di una ipotesi di danno non espressamente prevista dal legislatore ma ormai entrata a pieno titolo nelle aule dei tribunali; esso consiste *“nell’insieme dei pregiudizi sofferti dal turista per non avere potuto godere pienamente del viaggio organizzato come momento di svago e di riposo”*. Si tratta, in pratica, di un danno non patrimoniale ma morale o psichico, costituito dal dispiacere, dal disagio, dallo stress causato dal fatto di non aver potuto godere del riposo e dello svago. La quantificazione di questo danno dipende da caso a caso ed è lasciata al libero apprezzamento del giudice.

IL FONDO NAZIONALE DI GARANZIA PER IL CONSUMATORE DI PACCHETTO TURISTICO

>> Dal 1999 è istituito il **Fondo nazionale di garanzia** per il consumatore di pacchetto turistico, che consente al consumatore, in caso di

insolvenza o di fallimento del tour operator o del venditore, di ottenere il **rimborso del prezzo versato**, nonché l'eventuale **rimpatrio nel caso di viaggi all'estero**; inoltre il Fondo ha il compito di assicurare un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, siano esse imputabili o no all'organizzatore.

>> Occorre sottolineare che, purtroppo, il Fondo interviene esclusivamente nei casi in cui il pacchetto turistico sia stato venduto con contratto **stipulato nel territorio nazionale** da organizzatori o venditori **in possesso di regolare autorizzazione**: questo significa, ad esempio, che se il consumatore scopre solo successivamente che il soggetto con cui ha stipulato il contratto non era in possesso delle regolari autorizzazioni, oltre al danno subito avrà anche la beffa di non vedersi rimborsare nulla dal Fondo.

>> La **domanda** per accedere alle erogazioni del Fondo nazionale di garanzia deve essere indirizzata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento del turismo, comitato di gestione del Fondo nazionale di garanzia, **entro tre mesi** dalla data prevista per la conclusione del viaggio e deve essere corredata da:

- > contratto di viaggio in originale;
- > copia della ricevuta di versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggio;
- > ogni elemento atto a comprovare la mancata fruizione dei servizi pattuiti.



5 Viaggiare in aereo

>> Dal **1° giugno 2008** la maggior parte delle compagnie aeree ha adottato il **biglietto elettronico** che sostituisce i tradizionali biglietti cartacei. Il beneficio per i viaggiatori è notevole, ma non in termini di prezzo del biglietto che rimarrà uguale.

Con il nuovo biglietto elettronico sarà sufficiente presentarsi al **check-in** con il proprio **documento di identità** e con una ricevuta ottenuta via fax, via e-mail o stampata direttamente dal computer oppure anche una semplice annotazione contenente il **codice di prenotazione**.

>> Non c'è quindi più il pericolo di perdere il biglietto e di affrontare la lunga e costosa operazione di riacquisto di un nuovo biglietto e di attendere molte settimane per otte-

nere il rimborso del biglietto perduto, perché sarà sempre possibile risalire al numero di prenotazione che rimane nei sistemi informatici della compagnia che l'ha emesso.

COSA POSSO PORTARE CON ME ALL'INTERNO DELL'AEREO?

- > Una valigetta o borsa la cui somma delle dimensioni (h + l + p) non superi complessivamente i 115 cm;
- > una borsetta o borsa porta-documenti o personal computer portatile;
- > un apparecchio fotografico, videocamera o lettore di CD;
- > un soprabito o impermeabile;
- > un ombrello o bastone da passeggio;
- > un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
- > articoli da lettura per il viaggio;
- > culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini, necessario per il viaggio;
- > articoli acquistati presso i "duty free" ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili;
- > medicinali liquidi/solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici e dietetici strettamente personali e necessari per la durata del viaggio. Per quanto riguarda i predetti medicinali liquidi è necessaria apposita prescrizione medica;
- > liquidi, contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi).

Nota. I liquidi in questione comprendono: acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi, creme, lozioni ed olii, profumi, sprays, gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia, contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti, sostanze in pasta, incluso dentifricio, miscele di liquidi e solidi, mascara, ogni altro prodotto di analoga consistenza.

ACQUISTARE I BIGLIETTI AEREI ATTRAVERSO INTERNET

>> È sempre più frequente che le persone si affidino ad **internet** per cercare offerte di viaggi aerei estremamente convenienti, non solo presso compagnie low cost, ma anche presso tutte le altre compagnie che, in determinati momenti e a determinate condizioni, possono offrire biglietti a prezzi molto scontati rispetto al listino.

>> Attenzione, però! Bisogna tenere gli occhi bene aperti!

>> Basti pensare che nel 2007 la Commissione europea aveva rilevato che da un'indagine contro la pubblicità fuorviante e le pratiche sleali riscontrate nei siti web che vendono biglietti aerei è risultato che **più del 50% di tutti i siti web** presentano irregolarità, in particolare per quanto concerne l'indicazione dei prezzi, i termini contrattuali e la chiarezza delle condizioni proposte.

>> La legge n. 40 del 2007 (c.d. Legge Bersani) ha introdotto alcune **novità importanti** per cercare di evitare che il consumatore sia tratto in inganno da

pubblicità non veritiere, soprattutto se effettuate mediante internet.

>> Tali misure impongono alle compagnie aeree un **obbligo di trasparenza delle informazioni**. Così, sono vietate le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo che non comprenda anche tutte le spese, le tasse e gli altri oneri aggiuntivi, così come la pubblicizzazione di biglietti scontati limitati nel numero. In caso contrario tali messaggi saranno considerati e sanzionati alla stregua di una **"pubblicità ingannevole"**.

>> Per quanto riguarda la sicurezza nella prenotazione con **carta di credito**, vedi il successivo paragrafo sulla prenotazione dell'albergo.

QUALI SONO I NOSTRI DIRITTI IN CASO DI OVERBOOKING?

>> Il cosiddetto **overbooking** è un fenomeno abbastanza frequente nel trasporto aereo, soprattutto nei periodi di massima affluenza stagionale: si verifica quando una compagnia aerea per uno stesso volo vende più biglietti rispetto al numero dei posti disponibili. Questa prassi, che **non è ritenuta illegale** se rispetta alcuni parametri regolati a livello internazionale, serve alle compagnie aeree per tutelarsi dall'eventualità di non esaurire tutti i posti disponibili, a causa di rinunce da parte di alcuni passeggeri.

>> Può così capitare che il viaggiatore giunga all'aeroporto e che gli ven-

ga negato l'imbarco, nonostante sia munito di una valida prenotazione.

>> Il regolamento comunitario n. 261/2004, ha introdotto una nuova e più ampia tutela per i passeggeri in caso di negato imbarco per **overbooking** ma anche di **cancellazione del volo** o di **ritardo di almeno 2 ore**.

>> Il nuovo regolamento, che riguarda sia i voli di linea che i voli charter, si applica a qualunque passeggero in **partenza da o diretto verso un aeroporto comunitario**. Il passeggero deve inoltre essere in possesso di prenotazione confermata del volo e deve essersi presentato all'accettazione all'ora indicata per iscritto dal vettore aereo.

>> Innanzitutto, in caso di **negato imbarco** la compagnia aerea deve fare appello ad **eventuali volontari disposti a rinunciare al volo** in cambio o del **rimborso del biglietto** o di un **volo alternativo**, non appena possibile o in altra data di loro gradimento. Inoltre, il passeggero che consente alla sostituzione del volo ha **diritto all'assistenza** che va dai pasti all'eventuale pernottamento gratuito, oltre a 2 telefonate o fax o e-mail gratuiti.

Nel caso in cui non ci siano passeggeri disposti a rinunciare al volo o a modificare la partenza, il passeggero che non ha potuto imbarcarsi ha diritto a ricevere "immediatamente" un **risarcimento** (denominato **"compensazione pecuniaria"**) nella seguente misura:

> euro 250 per voli inferiori a 1.500 km.;

- > euro 400 per voli intra-comunitari superiori a 1.500 km. e per le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km.;
- > euro 600 per voli extra-comunitari superiori a 3.500 km..

>> In ogni caso la Compagnia deve prestare **assistenza gratuita** al passeggero (pasti, pernottamento, telefonate).

>> In caso di sistemazione su un volo alternativo, se il posto è in una classe superiore il passeggero non deve pagare **alcun supplemento**.

>> Al contrario, se la classe è inferiore a quella corrispondente al biglietto acquistato, al passeggero deve essere **rimborsato** entro sette giorni:

- > il 30% per viaggi fino a 1.500 km.;
- > il 50% per le tratte intra-comunitarie superiori a 1.500 km. e per le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km.;
- > il 75% per tutte le altre tratte.

QUALI DIRITTI IN CASO DI CANCELLAZIONE DEL VOLO?

>> Gli stessi diritti spettano al passeggero se il volo è stato cancellato, vale a dire:

- a) il **rimborso** del biglietto;
- b) l'**imbarco** su un volo alternativo o su un volo di rientro;
- c) l'**assistenza gratuita** (vitto e pernottamento);
- d) la **compensazione pecuniaria**.

>> Tuttavia, la **compensazione pecuniaria non è dovuta** qualora:

> il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo almeno **due settimane prima** della partenza,

oppure

> al passeggero sia stata offerta la possibilità di imbarcarsi su un volo alternativo a un orario, di partenza e di arrivo, non molto distante da quello originario (da una a quattro ore, a seconda dei casi),

oppure

> la compagnia aerea riesca a dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a **circostanze eccezionali e assolutamente inevitabili**: pista impraticabile, condizioni meteorologiche avverse, scioperi, calamità naturali, guerre. Per questo conviene sempre farsi rilasciare in aeroporto una **dichiarazione scritta dei motivi** che hanno dato causa alla **cancellazione** del volo.

QUALI DIRITTI IN CASO DI RITARDO DEL VOLO?

>> Il citato regolamento CE n. 261/2004 prevede che, in caso di ritardo, la compagnia aerea debba fornire al passeggero la seguente assistenza che varia a seconda della gravità del ritardo:

> se la partenza verso le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km viene ritardata per un tempo pari o superiore a **due ore**,

oppure

> se il ritardo della partenza verso tut-

te le tratte intracomunitarie superiori a 1.500 km e verso tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km è pari o superiore a **tre ore**,

oppure

> se la partenza verso qualunque tratta non rientrante nelle prime due ipotesi è pari o superiore a **quattro ore**,

il vettore aereo deve garantire ai passeggeri i pasti e la possibilità di effettuare gratuitamente **due telefonate o fax o e-mail**.

>> Invece, se il ritardo è di almeno **cinque ore**, la Compagnia aerea deve permettere al passeggero di scegliere tra il **rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto** oppure un **volo di rientro** verso il punto di partenza iniziale, quando, a causa del ritardo si è perduta una coincidenza con un altro volo.

>> Infine, se il viaggio è rinviato di almeno **un giorno**, la Compagnia deve garantire al passeggero una **sistemazione alberghiera** e il **trasporto** dall'aeroporto all'albergo.

Tutto ciò, ovviamente, non esclude che il passeggero possa chiedere il ristoro degli **eventuali danni subiti**, danni che saranno però risarciti solo a condizione che sia accertata una **responsabilità a carico della compagnia aerea**.

Esclusivamente per i casi di **negato imbarco**, di **cancellazione del volo**, di **sistemazione in classe inferiore** e di **ritardo prolungato**, i passeggeri che intendono chiedere un indennizzo

possono utilizzare il **nuovo modulo uniforme** predisposto dalla Commissione UE, che dovrebbe semplificare e accelerare le procedure di rimborso. Il modulo è disponibile anche alla pagina del sito dell'Unione europea: www.ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2008/complaints_form_it.pdf

Per altre notizie utili relative ai diritti e doveri per chi utilizza il servizio aereo, consigliamo di consultare il sito dell'ENAC: www.enac-italia.it

E SE SI PERDONO O SI DANNEGGIANO I BAGAGLI?

>> Se all'aeroporto di destinazione il bagaglio non vi viene riconsegnato o lo trovate danneggiato, rivolgetevi immediatamente allo sportello **della vostra compagnia aerea** oppure presso l'ufficio **Lost and found** (Ufficio oggetti smarriti) dell'aeroporto muniti di biglietto (oppure di numero di prenotazione) e di ricevuta bagaglio, e **compilate l'apposito modulo** (il cosiddetto PIR - **Property Irregularity Report**), che vale come **denuncia di smarrimento** e al tempo stesso serve a fissare le modalità di restituzione di quanto venisse eventualmente ritrovato. Nel modulo dovrete anche indicare il **valore effettivo** di quanto contenuto nelle valigie smarrite.

>> Alcune compagnie aeree anticipano ai propri clienti una **somma di denaro**, per permettere loro di acquistare un minimo di effetti indispensabili. Informatevi anche a tal proposito!

>> Se i bagagli non dovessero più ricomparire, la compagnia è tenuta a rimborsarvi ma - attenzione! - non al valore effettivo dei beni contenuti nelle valigie bensì in base al peso delle valigie stesse e secondo le tariffe in vigore. Non tutte le compagnie aeree utilizzano lo stesso criterio per quantificare la somma risarcibile. Normalmente la maggior parte delle compagnie risarcisce una somma pari ad un massimo di circa 1.200,00 euro per bagaglio; altre Compagnie limitano il risarcimento ad una somma pari a 24 euro al kg.

>> Pertanto, se trasportate **beni di un certo valore** è consigliabile rilasciare al momento del check-in una cosiddetta **“dichiarazione di valore”** (c.d. **“excess value”**). In tal modo, pagando qualcosa in più, vi vedrete riconosciuto un indennizzo maggiore in caso di smarrimento. Informatevi, comunque, del limite massimo che vi verrà riconosciuto!

In sintesi, questi i vostri diritti:

Negato imbarco.

È previsto un **risarcimento** compreso **tra 250,00 e 600,00 euro**, a seconda della distanza coperta dal volo e dei ritardi.

Cancellazione del volo.

È previsto un **risarcimento**, a meno che il viaggiatore sia stato informato della cancellazione almeno **quattordici giorni prima**, oppure che il volo alternativo parta in **un orario vicino a quello previsto** inizialmente, oppure che la Compagnia dimostri che la cancellazione è dovuta a **circostanze straordinarie**.

Ritardo.

È prevista la possibilità di chiedere il **rimborso del biglietto**. Se invece il passeggero decide di utilizzare un volo alternativo, si ha diritto all'**assistenza necessaria** (vitto, pernottamento, comunicazioni telefoniche).

DAL 2008 NEGLI AEROPORTI MAGGIORI AGEVOLAZIONI PER I DISABILI E LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

>> Un recente regolamento comunitario, n. **1107/2006**, introduce **nuove regole** per venire incontro alle specifiche necessità di persone disabili.

>> Innanzitutto esso stabilisce per quanto riguarda i voli che decollano dagli aeroporti dell'Ue, che le compagnie aeree **non possono rifiutare l'imbarco ai passeggeri a mobilità ridotta**. È possibile derogare a questa norma solo per ragioni di sicurezza debitamente giustificate.

>> A partire dal **26 luglio 2008**, poi, i disabili e le persone a mobilità ridotta hanno diritto a ricevere in tutti gli aeroporti dell'Ue una serie di servizi di assistenza quali ad esempio:

- > l'assistenza gratuita all'interno degli aeroporti (spostamenti, accesso facilitato a tutti i servizi, deposito e ritiro dei bagagli, gestione delle attrezzature comprese le sedie a rotelle elettriche, ecc.);
- > l'assistenza nella salita e discesa dagli aerei (scale mobili, elevatori, ecc.);

- > la comunicazione delle informazioni sui voli in formato accessibile;
- > il trasporto in cabina dei cani da assistenza, nel rispetto della regolamentazione nazionale, ecc.

>> Per ulteriori informazioni sui diritti spettanti ai disabili e sulle modalità per poterli esercitare, si consiglia di consultare il citato regolamento n. 1107/2006.



6 In albergo

>> Oggi l'albergo può essere prenotato sia con i sistemi tradizionali (telefono, lettera, ecc.) sia, soprattutto, mediante internet, che permette di acquistare a prezzi che spesso sono scontati, a volte anche di molto, rispetto al listino.

>> Se la prenotazione è giuridicamente valida anche se è stata effettuata per telefono, tuttavia è assolutamente consigliabile farsi inviare una **conferma scritta**, anche via fax, della prenotazione, con l'indicazione del numero dei letti prenotati, delle stanze e del prezzo complessivo.

>> Se prenotate attraverso internet, prima di tutto affidatevi a operatori o a siti molto conosciuti, per evitare brutte sorprese. Ricordatevi poi di stampare il foglio con la prenotazione e portatelo con voi.

>> Normalmente, all'atto della prenotazione, l'albergatore chiede al cliente il numero e la scadenza della vostra **carta di credito**, a garanzia del fatto che vi presentiate effettivamente in albergo. Se prenotate a mezzo internet di solito è il sistema di prenotazione stesso che vi chiede il numero della carta, in mancanza del quale il sistema non procede oltre.

Importante!

Prima di lasciare i dati della vostra carta, se non conoscete l'albergo e/ o il servizio di prenotazione on-line, è opportuno verificare che il sito utilizzi un **sistema di sicurezza certificato** che garantisca la segretezza delle operazioni che state eseguendo. Per saperlo basta verificare che l'URL del sito nel quale state per immettere i vostri dati personali cambi da **http** in **https**, mentre in basso a destra compare un **piccolo lucchetto**. Se così non fosse, sappiate che tutti

i dati che immettete potrebbero essere **letti e utilizzati da chiunque altro**, magari per scopi non perfettamente leciti!

SE DISDICO LA PRENOTAZIONE, DEVO PAGARE LO STESSO?

>> Attenzione! **Non esistono regole univoche** su cosa succede quando il cliente non si presenta in albergo oppure disdice la prenotazione qualche ora prima, né esistono regole univoche su cosa succede per quanto riguarda l'eventuale acconto o caparra versato all'albergatore. Esistono regole e prassi diverse da Paese a Paese e anche da Regione a Regione, e solitamente la regolamentazione è contenuta negli usi e consuetudini alberghiere del luogo, depositati presso la Camera di commercio.

Pertanto, **prima di prenotare**, il consiglio è quello di chiedere all'albergatore a quali condizioni ed entro quanto tempo prima della data prevista, sia possibile disdire la prenotazione senza alcun addebito od eventualmente quali sono le penali che si devono pagare.

Di sicuro l'albergatore può pretendere una somma corrispondente al danno che ha subito per non aver potuto dare la camera ad altre persone, ma non può far pagare il prezzo dei servizi che non si sono usufruiti (per esempio il pranzo o la colazione o l'uso della piscina, ecc.).

>> È meglio non fidarsi troppo del numero delle **“stelle” dell'albergo**: i criteri che regolano la classificazione di hotels e pensioni variano da Paese a Paese. È preferibile dunque informarsi direttamente circa le esatte caratteristiche della struttura, i servizi offerti dall'hotel, la sua ubicazione, i servizi comuni e in camera, eventuali optional gratuiti o a pagamento, così da valutare al meglio il rapporto qualità-prezzo. Meglio ancora se riuscite ad avere notizie da amici e conoscenti.

SE L'ALBERGO NON HA LE QUALITÀ PROMESSE?

>> Se, una volta giunti in albergo, vi accorgete che rispetto a quanto pubblicizzato nel depliant o in internet **la realtà è molto diversa**, ad esempio l'albergo non è immerso in una pineta ma si trova ad un incrocio stradale particolarmente fastidioso, oppure la spiaggia non è fronte albergo ma dovrete camminare parecchi minuti sotto al sole, oppure la piscina promessa è fuori uso per manutenzione, e così via, potete pretendere dall'albergatore che vi trovi una **alternativa che corrisponda** a quanto promesso oppure che **vi rimborsi la differenza** tra quanto dovrete pagare (o avete già pagato in anticipo con la carta di credito) per la stanza e quello che è il valore effettivo dei servizi che vi mette a disposizione.

>> Nel caso in cui non troviate un accordo con l'albergatore sulla nuova sistemazione o sul nuovo prezzo, non vi resta che inviargli il prima possibile

una vostra **richiesta di risarcimento, con lettera raccomandata A/R**, indicando tutti i difetti che avete riscontrato e tutte le difformità rispetto a quanto promesso e indicato nella pubblicità, e intimandogli di rimborsarvi la somma che voi ritenete adeguata.

>> Se l'albergatore non vuole riconoscervi nulla, non vi resta che rivolgervi al giudice di pace. Anche in questo è indispensabile che voi **documentiate la situazione che avete trovato con fotografie, filmati testimonianze e quant'altro** possa servire affinché il giudice sia in grado di quantificare il danno confrontando la differenza con le immagini e le descrizioni fatte nei depliant o in internet.

LE REGOLE PER EVENTUALI FURTI IN ALBERGO

>> Dove è opportuno riporre gli oggetti di valore? In molti hotel è possibile utilizzare gratuitamente o a pagamento la cassaforte della propria stanza. Altre volte l'albergo mette a disposizione una propria cassaforte centrale. Altre volte invece non esiste nessun servizio del genere.

>> Secondo la normativa prevista nel nostro codice civile e applicata in quasi tutta Europa, l'albergatore deve risarcire **l'intero valore dei beni oggetto di furto** solo se i beni gli sono stati **consegnati in custodia**. In questo caso sarà fondamentale fornire all'albergatore, insieme agli oggetti, anche una loro descrizione il più precisa possibile, in modo da evitare o ridurre le contestazioni in caso di furto.

>> L'albergatore, in linea di principio, **non può rifiutarsi** di ricevere in custodia oggetti di valore né carte di credito, contanti e altri valori. Il suo rifiuto potrebbe essere legittimo solo in caso di beni pericolosi o di valore eccessivamente elevato rispetto allo standard dell'hotel.

>> Per quanto riguarda invece gli oggetti che il cliente lascia **nella propria camera**, anche se utilizza l'eventuale cassaforte messa a disposizione di solito all'interno di un armadio, l'albergatore risponde ugualmente in caso di furto, ma la sua responsabilità è limitata ad una somma che, in Italia, è pari a **100 volte il prezzo della camera**.

>> Anche quando l'albergatore mette a disposizione il parcheggio dell'albergo, anche gratuitamente in un'area riservata ai soli ospiti, egli risponde del danneggiamento o del furto subito, così come risponde per il furto dei bagagli lasciati in custodia nella *hall* al momento dell'arrivo o subito prima della partenza, quando per esempio andate a prendere l'autovettura per caricare i bagagli.

>> Infine, il cliente ha sempre diritto al risarcimento dell'intero valore del bene, nonostante non sia stato consegnato in custodia, quando il furto sia avvenuto per colpa ascrivibile all'albergatore o a persone per le quali egli è responsabile (dipendenti, membri della famiglia, ecc.).

>> Pertanto sono assolutamente inutili e **non hanno alcun valore**

giuridico quelle dichiarazioni che molto spesso escludono o limitano la responsabilità dell'albergatore come: *“la direzione declina ogni responsabilità per il furto”* oppure *“la Direzione dell’hotel non risponde di eventuali furti di oggetti lasciati nelle camere”*. Questi avvisi possono solo avere l'effetto di scoraggiare il cliente dal chiedere il risarcimento del danno o ad indurlo a portare sempre con sé, quando lascia la camera, gli oggetti di valore.

>> Le regole che abbiamo riassunto sul deposito alberghiero si applicano a tutte le strutture ricettive, ma non si applicano alle case ed agli appartamenti per vacanze.

>> Al di fuori dell'area UE le disposizioni relative alla responsabilità dell'albergatore sono in parte diverse: informatevi presso la reception del vostro hotel prima di lasciare oggetti di valore o anche semplicemente affettivi in camera!

In caso di furto, dovete non solo avvisare l'albergo ma anche sporgere formale denuncia alla polizia locale. Successivamente dovete inviare all'albergo una richiesta scritta di risarcimento, allegando una copia della denuncia di furto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento (A/R).

>> Attenzione: la **denuncia di furto**, per esempio di un oggetto dalla vostra camera d'albergo, deve essere fatta **al più presto possibile**; in caso contrario se ritardate anche di un paio di giorni la denuncia senza un giustificato e grave motivo, potreste rischiare di non ottenere il risarcimento.

7

Alcuni consigli per noleggiare un'auto

LA PRENOTAZIONE

>> Innanzitutto dovrete decidere se prenotare l'auto a noleggio “da casa” o direttamente sul posto.

>> Prenotando da casa (**on-line** o, meglio ancora, presso una **agenzia viaggi**) avrete il vantaggio di **comparare i prezzi dei vari noleggiatori**, oppure di poter **usufruire degli sconti** che, spesso, sono previsti per chi prenota in anticipo, e, soprattutto, in caso di controversia con il noleggiatore sarà competente il giudice del luogo della vostra residenza.

>> Ricordatevi che nella stragrande maggioranza dei casi per prenotare e noleggiare un'auto è indispensabile possedere una **carta di credito** in corso di validità intestata al guidatore quale forma di deposito cauzionale. Nel caso, infatti, di eventuali danni al veicolo è previsto spesso un addebito sulla carta di credito.

>> Prima di prenotare, informatevi sui costi e sulle penali di un eventuale recesso dal contratto di noleggio.

I SERVIZI OFFERTI

>> Quando effettuate una prenotazione o stipulate un contratto di noleggio, ricordatevi di alcune questioni essenziali che devono essere chiarite e che, se non sono pattuite subito, potrebbero creare grosse sorprese in termini economici giacché alcuni servizi o non sono offerti o possono prevedere costi aggiuntivi.

>> Per esempio:

- > il ritiro o la consegna dell'auto fuori dagli **orari d'ufficio** del noleggio;
- > il ritiro dell'auto in **aeroporto**;
- > cosa succede in caso di **ritardo del volo** e conseguente ritardato ritiro dell'auto?;
- > la riconsegna dell'auto in un **luogo diverso** da quello del ritiro;
- > il **chilometraggio è illimitato**?;
- > la consegna e la riconsegna avvengono con il pieno di benzina?;
- > il **secondo autista**: è consigliabile indicare nel contratto di noleggio non una sola persona **autorizzata alla guida**; spesso infatti capita di darsi il cambio, ma in caso di sinistro le assicurazioni normalmente non pagano i danni causati da persone non indicate nel contratto!.

L'ASSICURAZIONE

>> Un'altra fondamentale questione da chiarire prima di noleggiare un'auto riguarda la **polizza assicurativa**. Molto spesso infatti le polizze comprese nel prezzo di noleggio hanno dei massimali non molto elevati oppure non assicurano i passeggeri ed in ogni caso sono differenti da Paese a Paese.

Conviene dunque informarsi sull'opportunità e sui costi di un'eventuale polizza aggiuntiva (**massimale per danni a terzi, furto, assicurazione passeggeri, kasko**, ecc.).

>> Se avete intenzione di attraversare il confine del Paese informatevi se ci sono dei costi aggiuntivi per questa ipotesi.

>> Ricordatevi anche che molti noleggiatori richiedono **un'età minima** per potere noleggiare l'auto (solitamente attorno ai 25 anni); spesso è prevista anche **un'età massima** (di solito 65 anni); questi limiti di età possono essere superati soltanto con un pagamento aggiuntivo. Altre volte per noleggiare l'auto si richiede di essere in possesso della **patente di guida da almeno un anno**.

IL RITIRO E LA CONSEGNA DELLA VETTURA

>> I problemi maggiori che i consumatori si trovano a dover affrontare nel noleggio di una vettura sono legati alla consegna dell'auto, in quanto molto spesso succede che vi venga **contestato un danno all'autovettura che in realtà non avete causato** voi; non sempre il noleggiatore è in mala fede e può anche succedere che il danno causato dal precedente cliente non sia stato rilevato dal noleggiatore.

>> Per questa ragione e per evitare spiacevoli inconvenienti è opportuno controllare attentamente l'auto al momento del ritiro: assicuratevi della presenza di eventuali difetti, botte,

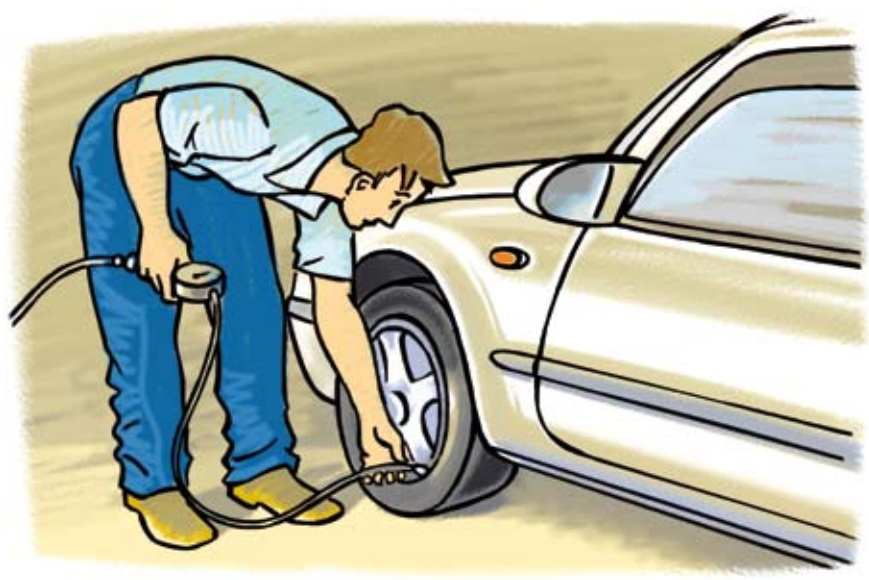
graffi, etc. e soprattutto **annotare tutti questi dettagli sul modulo di ritiro**, facendo **firmare** quest'ultimo anche dal noleggiatore. Prima di prenderla in consegna fate qualche **fotografia** all'autovettura in modo che si vedano i danni esistenti!

Attenzione: quando ritirate un'autovettura a noleggio, non fidatevi sempre di tutto, ma verificate di persona alcune cose essenziali: livello dell'olio e dell'acqua, per esempio, ma soprattutto, per una tutela della vostra salute e di chi viaggia con voi, lo stato di usura delle gomme e lo stato dei freni.

Volete sapere quale è il tasso alcolico consentito per chi sta alla guida di un'auto nel Paese che intendete visitare? andate sul sito **www.viaggiasesicuri.mae.aci.it** oppure **www.telefonoblu.it**

IN CASO DI INCIDENTE

- >> Come già detto sopra, in tutti i Paesi dell'Unione Europea è attivo il numero unico europeo per le emergenze: **112**, attivabile da qualunque telefono o cellulare.
- >> Avvisate immediatamente il vostro **noleggiatore**, anche per sapere cosa dovete fare ai fini assicurativi.





Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti

Via Petrarca, 32 - 38100 Trento

Tel 0461 984751 - Fax 0461 265699

www.centroconsumatori.tn.it - info@centroconsumatori.tn.it

**orario di apertura dal lunedì al venerdì:
mattino 10.00-12.00 / pomeriggio 15.00-17.00**