



UNC
CONSUMATORI.IT

TURISMO: i consigli dell'Unc a prova di vacanza rovinata

25 Luglio 2016

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Prima durante e dopo: il nostro approfondimento per una vacanza senza problemi

Roma, 25 luglio 2016 – “Negli ultimi anni, il Codice del Turismo ha equiparato le agenzie viaggi on-line a quelle tradizionali per cui in caso di vacanza rovinata chi ha acquistato un pacchetto all-inclusive sul web beneficerà delle medesime tutele che sono riconosciute sui canali tradizionali”. E’ quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell’Unione Nazionale Consumatori in merito a disservizi e alle truffe online sulle vacanze. “Inoltre -sottolinea Dona- per quanto riguarda il diritto di ripensamento il consumatore ricordi che per i pacchetti turistici venduti on-line, il venditore deve comunicare per iscritto l’esclusione del diritto di recesso o in caso contrario l’utente potrà recedere anche dal contratto turistico”.

Sono aumentate le tutele, anche se purtroppo non sempre sono sufficienti. Ecco quindi alcuni consigli dell’Unc per tutelarsi in caso di vacanza rovinata.

Prima di partire

- richiedere **copia del contratto** che si sottoscrive, accertando che faccia chiaro riferimento alle offerte contenute nel catalogo informativo (in questo caso le indicazioni fornite da depliant e brochures saranno vincolanti per l’organizzatore);
- se si sottoscrive una polizza di assicurazione, leggere attentamente le condizioni contrattuali (attenzione alla previsione di franchigie, spese non rimborsabili, etc.);
- qualora la destinazione sia un paese straniero, verificare la necessità di adempimenti burocratici o sanitari (documenti di espatrio, visti di ingresso, vaccinazioni, etc.);
- opporsi per iscritto ad eventuali richieste di ulteriori esborsi da parte dell’agenzia quando mancano meno di venti giorni alla partenza.

Durante la vacanza

- il soggiorno deve svolgersi esattamente come previsto (ogni modifica del programma o della sistemazione alberghiera legittimano il consumatore al rimborso del prezzo per la prestazione non goduta oltre al risarcimento del danno);
- rivolgersi ai rappresentanti dell’organizzazione sul posto per segnalare ogni difformità rispetto al contratto di viaggio;
- documentare gli eventuali disagi tramite fotografie, dichiarazioni sottoscritte da altri turisti, fatture di spesa.

Al rientro

- entro 10 giorni dal rientro, nel caso di difformità o disservizi, formalizzare un reclamo con richiesta di rimborso tramite raccomandata a.r. (o un qualsiasi strumento che consenta di provare l'avvenuto ricevimento) indirizzata all'agenzia di viaggi, al tour operator e per conoscenza all'Unione Nazionale Consumatori (via Duilio 13, 00192, Roma);
- acquistando un pacchetto turistico tutto compreso, la richiesta dovrà essere indirizzata all'organizzatore e non al singolo fornitore di servizi turistici

Per assistenza vai sullo [Sportello Turismo](#)