



UNC
CONSUMATORI.IT

Vacanze: i consigli per le partenze

07 Agosto 2019



Tutto pronto per partire e godersi qualche giorno di relax? Purtroppo però non sempre le vacanze vanno esattamente come ci saremmo aspettati, ecco quindi una serie di buoni consigli per organizzare il soggiorno senza ansie e affrontare gli eventuali imprevisti.

I documenti necessari per partire

Se la vostra destinazione si trova fuori dall'Italia, sia che si tratti di una meta europea o di una località in un altro continente, è sempre consigliabile partire muniti di passaporto. Pertanto, assicuratevi per tempo che la validità del vostro documento non sia scaduta. Partire con la sola carta d'identità può infatti presentare dei rischi, poiché non sono molti i Paesi che accettano la carta d'identità italiana valida per l'espatrio. Inoltre, alcuni Paesi ancora non accettano la carta d'identità elettronica e potrebbero creare dei problemi - fino al respingimento in frontiera - anche con le carte d'identità in formato cartaceo rinnovate con timbro apposto dal Comune di appartenenza. Ci sono poi Stati che richiedono un visto d'ingresso per potervi accedere e, tra questi, alcuni per rilasciare il visto richiedono che il passaporto abbia una determinata validità residua. In questo caso occorre informarsi per tempo tramite il proprio agente di viaggio o contattando l'Ufficio diplomatico-consolare del Paese di destinazione. Da non dimenticare che le compagnie (non solo quelle aeree ma anche quelle di navigazione) possono richiedere documenti specifici alle donne in stato di

gravidanza. Una volta preparati tutti i documenti per partire, un consiglio utilissimo è di farne una fotocopia nel caso dovessero essere smarriti durante il viaggio.

Come scongiurare la vacanza rovinata?

Per evitare spiacevoli sorprese che potrebbero rovinare le vacanze è bene prestare attenzione ad alcuni aspetti sia prima di partire che durante il soggiorno, fino al ritorno a casa.

Prima di partire per una vacanza ricordatevi di chiedere una copia del contratto che avete sottoscritto, accertandovi che faccia chiaro riferimento alle offerte contenute nel catalogo informativo (in questo caso le indicazioni fornite da depliant e brochure saranno vincolanti per l'organizzatore). Se avete sottoscritto una polizza di assicurazione, leggete attentamente le condizioni contrattuali e fate attenzione alla previsione di franchigie e di spese non rimborsabili. Ricordatevi inoltre che avete il diritto a opporvi, per iscritto, a eventuali richieste di ulteriori esborsi da parte dell'agenzia quando mancano meno di venti giorni alla partenza (entro tale termine la legge vieta qualsiasi maggiorazione del prezzo e se l'aumento eccede il 10% del costo complessivo del pacchetto, il consumatore potrà comunque recedere dal contratto).

Durante la vacanza, il vostro soggiorno deve svolgersi esattamente come avevate previsto. Ogni modifica del programma o della sistemazione alberghiera vi legittimano al rimborso del prezzo per la prestazione non goduta, oltre al risarcimento del danno. In caso di difformità rivolgetevi ai rappresentanti dell'organizzazione sul posto. In tal senso, è utile preconstituire la prova scritta delle lamentele inoltrate. Documentate gli eventuali disagi tramite fotografie, dichiarazioni sottoscritte da altri turisti, fatture di spesa. Quest'ultime saranno indispensabili per ottenere dal Giudice il risarcimento dei danni.

Per richiedere il rimborso, entro 10 giorni dal rientro è necessario formalizzare un reclamo con richiesta di rimborso a mezzo lettera raccomandata indirizzata all'agenzia di viaggi, al tour operator e per conoscenza all'Unione Nazionale Consumatori. Conservate, in ogni caso, il catalogo, la documentazione di viaggio e la documentazione comprovante l'eventuale inadempimento del tour operator.

Problemi in aeroporto

Una parte considerevole di problemi legati alle vacanze sorge in aeroporto. Come comportarsi in questi casi?

- **Se viene negato l'imbarco su un volo**, la compagnia aerea deve offrire ai passeggeri la possibilità di scegliere tra il rimborso del biglietto o un volo alternativo, oltre che garantire la necessaria assistenza (cibo, telefonate, una o più notti in hotel) e i trasferimenti da e per l'aeroporto
- **Se il volo è in ritardo**, si ha diritto a ricevere assistenza da parte della compagnia (telefonate, possibilità di inviare fax o email, snack, cibo, alloggio, trasferimenti da e per l'aeroporto) a seconda dell'entità del ritardo e della tratta da percorrere. Se il ritardo supera le cinque ore, si può scegliere di non proseguire il viaggio: si ha quindi diritto al rimborso del biglietto e a essere imbarcati nuovamente su un volo di ritorno verso il luogo di partenza. Se si arriva a destinazione con un ritardo di tre ore o più, si ha diritto a un'indennità pari a quella dovuta in caso di cancellazione del volo, a meno che la compagnia aerea sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato

causato da circostanze eccezionali.

Nel caso, invece, di **bagaglio smarrito**, per quanto riguarda l'entità dell'eventuale risarcimento occorre distinguere tra le Compagnie aeree comunitarie che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999 (la maggior parte) e quelle che invece non vi aderiscono.

- Nel primo caso, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino 1.000 DSP (Diritti Speciali di Prelievo), pari a circa 1.164 euro, per ciascun bagaglio registrato e in relazione al danno effettivamente subito.
- Nel secondo l'entità del risarcimento è limitata a 17 DSP, pari a circa 19 euro per kg di bagaglio trasportato.
- in entrambi i casi (voli nazionali e voli internazionali) è possibile aumentare il livello del risarcimento mediante la cosiddetta "**dichiarazione di valore**", da effettuarsi al momento del check-in, che consente di elevare il limite di responsabilità della compagnia previo pagamento di un'apposita tariffa aggiuntiva da parte del passeggero: tale dichiarazione deve essere presentata sugli appositi moduli da richiedersi agli addetti al check-in.
- sarà bene prestare attenzione ai **regolamenti delle varie compagnie**(reperibili presso gli aeroporti) o comunque di leggere attentamente quanto riportato sul biglietto. Infatti, alcune compagnie indicano espressamente quali articoli non vengono accettati come bagaglio registrato.

In ogni caso, per informazioni e assistenza, gli esperti dell'Unione Nazionale Consumatori sono a disposizione attraverso lo sportello **Turismo-Viaggi sul sito www.consumatori.it**

Autore: Anna Antico

Data: 6 agosto 2019