

Il turista nel caso di viaggi e soggiorni gode di una serie di diritti non contestabili.

Il primo è il diritto di ricevere dalla controparte la copia del contratto sottoscritto da entrambe le parti.

Il *tour operator*, per il mancato o parziale rispetto degli obblighi previsti dal contratto, deve rimborsare il consumatore, salvo che non possa dimostrare che l'inadempimento non dipende da cause a lui stesso imputabili. La richiesta di rimborso per mancata fruizione dei servizi previsti dal contratto deve essere avanzata al *tour operator* con raccomandata a.r. **entro 10 giorni lavorativi** dal termine del viaggio e/o del soggiorno. È opportuno che il turista mantenga o si procuri la documentazione relativa alla disfunzione; infine, può essere utile contestare con i rappresentanti del *tour operator*, l'inadempimento o il danno anche nel luogo di soggiorno.

Nel caso di fallimento del *tour operator* il consumatore può rivolgersi al **fondo di garanzia** per la protezione del turista (D.Lgs. 111/95).

Il prezzo del biglietto aereo, nel caso di annullamento del volo per cause di forza maggiore, è effettuato dalla compagnia aerea alla agenzia di viaggio che a sua volta rimborserà il consumatore. Inoltre, nel caso di insorgere della causa di forza maggiore durante il soggiorno, il *tour operator* deve impegnarsi a facilitare il rientro dei consumatori senza alcun ulteriore addebito di spesa.

Nei casi di cancellazione del volo per decisione della Compagnia il consumatore ha diritto al rimborso del biglietto di viaggio, facendo salvi eventuali ulteriori risarcimenti, oppure di ottenere una destinazione alternativa a quella prevista inizialmente. Inoltre, la compagnia deve fornire informazioni, ridurre al minimo i disagi, eventualmente provvedere alla sistemazione alberghiera o a mettere a disposizione il viaggio attraverso vettori alternativi.

In caso di *overbooking* le possibilità per il consumatore sono il **rimborso senza penale** del biglietto o un nuovo biglietto in altra data per la medesima meta. Il recesso è possibile anche in caso di aumento oltre il 10% del costo di viaggio previsto nel contratto e di modifiche **sostanziali** del viaggio e/o del soggiorno. Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

Nel caso di rinuncia ad un volo di linea da parte del consumatore il rimborso è possibile solo in presenza di una tariffa intera o di una che preveda il rimborso stesso. Negli altri casi esistono penali per cancellazione proporzionali al costo del biglietto sempre che l'annullamento non sia causa di forza maggiore, in cui non è dovuta alcuna penale come previsto dall'art. 1256 del c.c..

Per informazioni è possibile rivolgersi all'ENAC (lunedì-venerdì 08,00-20,00 - Numero verde 800.898121)

Il D.Lgs. 111/95 per i viaggi organizzati prevede che i consumatori possano recedere dal contratto senza alcuna penale nel caso si verificano nel luogo di soggiorno cause di **forza maggiore** (sanitarie, politiche, calamità naturali) a condizione che tale situazione riguardi i Paesi inseriti in una specifica lista predisposta dal Ministero degli Affari Esteri (MAE). In ogni caso il consumatore può chiedere una destinazione alternativa. Se il Paese non rientra nella lista del MAE (Tel. 06.491115) il consumatore che rinunci al viaggio dovrà pagare le penali previste dal contratto.

Il consumatore mantiene, ovviamente, sempre il diritto di rivolgersi alla magistratura per far rispettare i diritti che ritiene lesi. I termini di prescrizione sono di tre anni per i danni alle persone e di un anno per quelli alle cose.

Da ricordare, infine, che la Corte di Cassazione (sentenza 13158/03) ha stabilito che, in caso di bagagli danneggiati o persi, le compagnie aeree possono essere obbligate dal giudice (anche di pace) a liquidare i danni, anche in misura maggiore di quella prevista dal contratto di viaggio che è regolato dalla Convenzione di Varsavia del 1929 e protocolli successivi.

Per i viaggi in traghetto esistono specifiche regole per mezzi e bagagli.

La compagnia di navigazione risponde dei danni causati ai mezzi imbarcati (auto, moto, camper, roulotte, ecc.) solo in presenza di una sua diretta responsabilità. Peraltro il rimborso è estremamente ridotto se prima dell'imbarco non viene presentata alla compagnia una dichiarazione del valore del mezzo.

Per i bagagli imbarcati su navi e traghetti, a differenza dei viaggi aerei, non esistono, di norma e salvo espressa indicazione, limiti nel peso e nelle dimensioni. del bagaglio.

Le tutele previste per il bagaglio sono però molto basse; infatti le compagnie non sono responsabili di quanto dato in custodia, cosicché non esiste, ad esempio, tutela per eventuali furti. Diverso il caso di beni consegnati in custodia direttamente ai membri dell'equipaggio; in questo caso è previsto un rimborso che per essere in linea con il valore del bene deve, però, essere accompagnato dalla dichiarazione di valore oppure si deve dimostrare la responsabilità del vettore.

Il reclamo, in caso di furto o danni visibili, deve essere presentato immediatamente alla riconsegna dei beni se il danno o il furto è evidente altrimenti in caso di danni non apparenti entro tre giorni

Oltre il sito dell'Associazione (www.adiconsum.it) è possibile visitare i siti www.viaggiareassicuri.mae.aci.it o www.sosvacanze.it,