

ecc.) alle condizioni contrattuali pattuite, ricordati che devi esserne informato per iscritto, con l'indicazione del tipo di modifica e con l'eventuale variazione di prezzo. Entro 2 giorni lavorativi puoi recedere dal contratto senza incorrere in penali o accettare le modifiche. In caso di annullamento del viaggio per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (che deve sempre essere indicato nei depliant) devi essere avvertito almeno 20 giorni prima della partenza.

6 \ SE RINUNCI

Ti viene applicata una penale che, a seconda del momento in cui comunichi la rinuncia, può arrivare fino all'intero prezzo del viaggio. È quindi importante comunicare prima possibile la rinuncia. Salvo casi specifici che prevedono una tariffa particolare per la parte relativa al trasporto, entro 4 giorni lavorativi precedenti la partenza puoi cedere il contratto ad una terza persona purché questa soddisfi tutte le condizioni inizialmente previste, andando incontro, nel caso, solo alle spese derivanti dalla sostituzione.

DURANTE IL VIAGGIO

1 \ LA PARTENZA

Riconferma sempre le prenotazioni, soprattutto per i voli internazionali, ricordandoti che per quelli intercontinentali la riconferma va comunicata alla compagnia aerea entro 72 ore dalla partenza. Presentati al check-in con l'anticipo previsto dai vettori, altrimenti potresti non essere imbarcato.

Nel caso di "overbooking" sui voli di linea le compagnie aeree devono "riproteggere" il passeggero assicurandogli l'imbarco sul volo successivo e, se ciò non può avvenire in giornata, pagargli le spese di vitto e alloggio ed eventualmente un indennizzo, secondo quanto stabilito dalle norme comunitarie.

\ SMARRIMENTO

O DANNEGGIAMENTO DEI BAGAGLI

Comunica tempestivamente il fatto all'ufficio "lost and found" dell'aeroporto, richiedendo la copia del P.I.R. (rapporto irregolarità bagaglio) che ti servirà per richiedere il risarcimento all'assicurazione se hai stipulato la polizza. Se il bagaglio non viene ritrovato hai diritto a un rimborso, ma sappi che le compagnie aeree non rispondono per gli oggetti di valore e i documenti contenuti nella valigia smarrita.

\ PROBLEMI DI SALUTE

Se durante il viaggio sei costretto a ricorrere a cure sanitarie consulta le indicazioni contenute nella polizza di assicurazione, se sottoscritta, rispettandone i termini riportati e documentati quanto più puoi.

\ FURTO

In Italia gli hotel sono sempre tenuti al risarcimento con indennizzo. All'estero gli alberghi potrebbero non essere assicurati. È perciò sempre consigliabile, appena arrivati in albergo, depositare valori, documenti e denaro nelle apposite cassette di sicurezza.

E ricordati che all'estero ci si può rivolgere, in caso di necessità, oltre che ai rappresentanti locali del Tour Operator anche a consolati e ambasciate.

2 \ RITARDI E DISSERVIZI

Se una parte significativa dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, il Tour Operator è tenuto a offrire soluzioni alternative adeguate per la prosecuzione del viaggio senza alcun costo aggiuntivo per l'Acquirente. Qualora le soluzioni alternative risultassero meno onerose il Tour Operator è tenuto a rimborsare la differenza.

Ricordati che comunque, in caso di inadempienza contrattuale, hai diritto al risarcimento dei danni subiti.

In particolare, in caso di overbooking alberghiero (che si verifica quando l'hotel vende più stanze di quante ne ha a disposizione) l'Acquirente deve essere alloggiato (riprotetto) in un'altra struttura di categoria pari o superiore senza spese aggiuntive a suo carico.

\ COME FAR VALERE I PROPRI DIRITTI DI ACQUIRENTI E VIAGGIATORI

Quando si ricevono prestazioni inferiori rispetto a quelle previste nel contratto: in sostanza, si è pagata una somma per avere determinati servizi, ma se questi sono di qualità inferiore la somma non è più giustificata e in parte dovrà essere restituita.

\ COME PUOI OTTENERE IL RISARCIMENTO?

È importante che contesti subito e direttamente sul posto, durante il viaggio, eventuali disservizi, richiedendo la conferma scritta e controfirmata dal fornitore del disservizio contestato, raccogliendo tutta la documentazione possibile.

Poi, al ritorno, inoltra le contestazioni all'Agenzia di Viaggio o al Tour Operator per iscritto, con raccomandata A.R., entro 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.

Qualora questo non basti, e le tue richieste non vengano soddisfatte, puoi rivolgerti alla FIAVET o all'OTC (Organizzazione Tutela Consumatori).

Riferimenti utili per **informazioni**

Procedure, sicurezza e sanità nei paesi stranieri:

www.viaggiareassicuri.mae.aci.it

Documenti: www.poliziadistato.it

Sanità: www.travelclinic.it

OTC Tel. 040 36 52 63

segreteria.fiavet@confcommerciotrieste.it

Le nostre agenzie

GORIZIA APPIANI \ IOT S.A.S. \ K'UN - LUN VIAGGI \ LOOK AND GO (Monfalcone) \ MID TRAVEL (Ronchi dei Legionari) \ SPADA VIAGGI \ TIMON A LA VIA (Grado)

PORDENONE UNLIMITED VIAGGI - Aviano \ VINS VIAGGIARE INSIEME S.R.L. (Spilimbergo, San Vito al Tagliamento)

TRIESTE AGEMAR \ AURORA VIAGGI S.N.C. \ BAGOLANDIA \ BOEM & PARETTI \ CIVIDIN VIAGGI \ CIVIDIN VIAGGI (Opicina) \ FRATELLI COSULICH \ ILIRIKA VIAGGI S.R.L. \ JULIA VIAGGI \ KEY TRE VIAGGI \ LINEA GIALLA \ PANSEPOL TRAVEL \ SINFONIA VIAGGI \ UVEC

UDINE ACITUR FRIULIA \ ATOLLO VERDE (Tolmezzo) \ BARBADOS VIAGGI (Tolmezzo) \ BOEM & PARETTI \ BOEM & PARETTI (Codroipo) \ BEYOND BORDERS VIAGGI (Tarvisio) \ COLLAVINI \ NP TRAVEL \ PUNTO DI FUGA (Gonars) \ RIGEL TOURS (Palmanova) \ SPADA VIAGGI \ TURISMO 85 (Buttrio) \ VINS VIAGGIARE INSIEME S.R.L. (Tavagnacco) \ VITA 2000 S.R.L.

SPONSOR UFFICIALI



viaggiare

agfiavet

Il viaggio, la vacanza, rappresentano sempre di più momenti di grande rilevanza e di grandi aspettative da parte di tutti noi. La FIAVET, associazione di categoria delle agenzie di viaggio maggiormente rappresentativa sul territorio nazionale, vuole, attraverso questo 'vademeccum', aiutarvi nella scelta del giusto interlocutore per le vostre vacanze. Le agenzie di viaggio investono in formazione, tecnologie per meglio soddisfare le esigenze dei clienti, ponendosi, quindi, nel giusto ruolo di consulenti ai quali affidarsi e che aiuteranno il cliente prima, durante, ed anche al rientro dalla propria vacanza.

Roberto Cividin
Presidente Fiavet FVG

VADEMECCUM DEL VIAGGIATORE

PRIMA DI PARTIRE

1 \ A CHI TI RIVOLGI

PER ORGANIZZARE UN VIAGGIO?

Rivolgiti sempre alle Agenzie di Viaggio autorizzate poiché sono sicuramente gli interlocutori più affidabili e professionali. Le Agenzie di Viaggio autorizzate devono rispettare le norme di legge sui contratti di viaggio, sulle assicurazioni, sulle fideiussioni e su tutto ciò che concerne la fornitura di trasporti, alloggi e servizi e sono sottoposte a frequenti controlli. Inoltre, in caso di problemi, solo chi si è rivolto ad un'Agenzia di Viaggio autorizzata può accedere al Fondo di Garanzia. La FIAVET ha sottoscritto un accordo con la OTC (Organizzazione per la Tutela dei Consumatori) per una perfetta trasparenza nel rapporto tra imprese di viaggio e consumatori.

L'attività turistica è disciplinata dal decreto legislativo 6 settembre 2005 nr. 206 contenente il "codice del consumo".

2 \ LEGGI IL DEPLIANT

NON GUARDARE SOLO LE IMMAGINI

Richiedi i cataloghi e i depliant del viaggio o del soggiorno prescelto che indicano sempre, in modo chiaro e preciso, tutte le caratteristiche dei servizi proposti (il mezzo e il tipo di trasporto, la classificazione degli hotel e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo, ecc.).

Le informazioni contenute nei depliant e negli opuscoli non possono essere ingannevoli e sono vincolanti per il Tour Operator ("organizzatore") e l'Agenzia di Viaggio ("venditore") secondo le rispettive responsabilità. Per la buona riuscita del tuo viaggio è importante leggere attentamente tutto quanto riportato nel catalogo del tour operator prescelto.

3 \ OCCHIO ALLE CONDIZIONI

QUANDO PRENOTI IL VIAGGIO.

È sempre bene leggere attentamente le condizioni del

contratto di vendita del pacchetto turistico di norma riportate nel catalogo o nel depliant e rispettarne i termini (acconto, termine ultimo per il saldo, termini per le rinunce onde non incorrere in penali, ecc.)

Il contratto di vendita del pacchetto deve essere redatto in forma scritta con termini precisi e trasparenti. Chi acquista un viaggio deve essere informato con chiarezza, prima della sottoscrizione del contratto o contestualmente ad essa, su tutto quanto necessario: documenti, formalità sanitarie, assicurazioni facoltative e recapiti di emergenza del Tour Operator.

Se qualcosa non ti è chiaro non esitare a chiedere delucidazioni. Il contratto, contenente in dettaglio tutte le caratteristiche del viaggio, va firmato e timbrato dall'Agenzia e sottoscritto dall'Acquirente che ne deve ricevere copia.

4 \ TRE UTILI CONSIGLI

1 Se non sono già comprese nel prezzo, all'atto della prenotazione del viaggio stipula polizze assicurative facoltative per tutelarti dalla perdita o dal danneggiamento dei bagagli e per coprire oneri conseguenti all'annullamento del viaggio o eventuali spese sanitarie. Fai attenzione perché solitamente le malattie croniche sono escluse dalla protezione assicurativa: è bene rivolgersi anche all'Azienda Sanitaria Locale di competenza che rilascia su richiesta un apposito modulo per l'assistenza sanitaria nei paesi dell'Unione Europea o in quelli con cui l'Italia ha stipulato appositi accordi.

2 Informati su quali documenti ti servono (passaporto, visti d'ingresso, patente internazionale, ecc.) verificando se è richiesto per il passaporto un periodo minimo di validità dopo la data di effettuazione del viaggio; controlla la validità dei documenti, controlla i documenti di eventuali bambini a seguito.

PRIMA DI PARTIRE

Accertati del peso e del numero di bagagli consentiti e se sono necessarie procedure particolari per i bambini piccoli e i minori, per le donne in gravidanza e per gli animali al seguito, o se sono indicate profilassi e vaccinazioni specifiche. Leggi attentamente tutte le clausole riportate sulle polizze assicurative e l'indicazione degli eventi non assicurabili, segnalando tempestivamente eventuali inesattezze o contraddizioni tra quanto scritto nella polizza e nel contratto di viaggio.

3 Alla consegna dei documenti di viaggio accertati dell'esattezza di nomi, voli, date e orari riportati sui biglietti. Verifica che i buoni viaggio (voucher) riportino tutti i servizi prenotati: hotel, escursioni, noleggi auto, ecc. Fotocopia i biglietti aerei, i voucher, le polizze e i documenti di identità personali, ricordando di tenere le copie separate dagli originali.

Chiedere sempre ed essere scrupolosi: domande a volte banali possono evitare l'insorgere di problemi.

4 \ ATTENZIONE AL PREZZO

Il prezzo può essere aumentato fino a 20 giorni prima della partenza in caso di variazioni dei tassi di cambi, dei costi dei trasporti o di altre voci componenti il costo del viaggio, e tale aumento deve essere documentato. Se l'aumento è superiore al 10% il consumatore può non accettare l'aumento e recedere dal contratto. Otterrà il rimborso di quanto già versato entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso. Le assicurazioni facoltative, altre voci aggiuntive al costo del pacchetto ed il compenso per l'intermediazione possono non essere rimborsabili.

5 \ SE CAMBIANO LE CONDIZIONI

Se prima della partenza ti vengono proposte dall'Agenzia di Viaggio e/o dal Tour Operator modifiche significative (giorno di partenza, destinazione, mezzo di trasporto,

PRIMA DI PARTIRE



Foto Milerman