



REGIONE CALABRIA
Assessorato al Turismo

Carta dei Diritti del Turista





Regione Calabria Assessorato al Turismo:
Via S. Nicola, 8 - 88100 Catanzaro,
Tel 0961/792723, Fax 0961/856885;

Numero Verde
800-55.00.01

Premessa

Benvenuto in Calabria, cara amica e caro amico, e grazie di aver scelto la nostra regione per trascorrere le sue vacanze. Qui avrà modo di godere il nostro clima mediterraneo, di ammirare l'azzurro del mare e la bellezza dei nostri monti. E, se dopo qualche giorno di riposo, avrà voglia di conoscere i nostri beni culturali, le nostre tradizioni, i nostri borghi, si accorgerà di aver fatto un'ottima scelta decidendo di venire in Calabria e di conoscerla.

Con i suoi 780 chilometri di coste, circa un quinto del profilo costiero della terraferma italiana, la Calabria può vantare, tra le regioni della penisola, l'indiscutibile primato del più ampio contatto col mare. Un perimetro lunghissimo e vastissimo che va dalle spiagge dell'Alto Ionio cosentino, giù verso il golfo di Sibari, alla punta di Crotone, e giù ancora verso l'estrema punta di Melito Porto Salvo, per poi, costeggiando Reggio e il suo meraviglioso Stretto, risalire sempre a nord, in un paesaggio costiero totalmente mutato, lungo le precipiti coste tirreniche appena interrotte dall'ampio golfo di Sant'Eufemia, verso Scalea e Praia Mare.

Bagnata da due mari, Ionio e Tirreno, che appartengono alla felice distesa su cui ha navigato una civiltà millenaria, il Mediterraneo, la Calabria è anche terra di boschi e montagne, che la proteggono e la difendono; maestosi e saggi la arricchiscono di ombre di silenzio, e di toniche acque sorgenti che fuoriescono dalla dura roccia del maestoso Pollino, dal dolce levarsi dell'altopiano della Sila e delle Serre catanzaresi fino al selvaggio Aspromonte. La regione è ancora un precipitarsi di erbe odorose e di macchia mediterranea con pianure feconde che paiono giardini, coltivate alle essenze profumate di agrumi e frutti eccellenti.

La nostra storia è antica e conosciuta in tutta Europa. Non a caso, dalla Roma Antica fino a gran parte dell'800, attraverso gli scritti di Erodoto e Cicerone fino a Lenormand e i tanti viaggiatore stranieri, la Calabria e la Magna Grecia

sono state considerate quasi una cosa sola; e, ancora oggi, il lungo periplo delle coste calabresi è orgogliosamente punteggiato di richiami a quel mondo antico: Sibari, Crimisa, Petilia, Crotone, Squillace, Caulonia, Locri, Reggio, Metauro, Melissa, Ipponio, Terina, Temesa, Clamptia, Sidro e Lao. Non le sarà estraneo neanche tutto il fascino e il valore della cultura che si è creata nei secoli. Un millenario fiorire di filosofia, di letteratura e di arte che parte dall'arrivo dei greci e dalla scelta insediativa delle colonie ioniche, proseguendo attraverso lo spirito di grandezza di Federico II, fino alle epoche più recenti. Pitagora e il suo universo filosofico e matematico, i santi e i papi del primo millennio cristiano, per poi conoscere la raffinata intellettualità di Leonzio Pilato e di Gioacchino da Fiore nel secondo millennio, la filosofia di Bernardino Telesio e di Tommaso Campanella, l'ingegno artistico di Mattia Preti, fino a raggiungere il realismo degli scritti di Corrado Alvaro e di tantissimi altri poeti e artisti calabresi.

La Calabria è terra di santi. E' il grembo dove nacquero san Francesco di Paola, san Nilo di Rossano, sant' Umile da Bisignano, san Nicodemo, conteso da Cirò ove nacque e Mammola dove si trasferì nei suoi primi anni di vita. Qui incontrerà credenze popolari e miti precristiani, conoscerà le leggende che alimentano un'aura fantastica, come quella dell'ancora introvato tesoro del re Alarico, ma potrà osservare gli impianti medioevali nei nuclei urbani, grandi e piccole meraviglie dell'entroterra, le tracce bizantine, perle d'arte nelle numerose chiese, nei palazzi, si avvertono quale substrato su cui si è innestata la modernità.

La Calabria è anche la regione delle comunità linguistiche, dove risiedono popolazioni che ancora oggi parlano l'antica lingua di origine. Ci sono gli Italo-Albanesi, Arbëreshë, giunti in Calabria sin da XV secolo e distribuiti in tre province; gli occitani che vivono nel cosentino e poi i grecanici che vivono nel reggino di cui ancora non si è definito il periodo del loro insediamento: se sono magnogreco o bizantini.

Scegliendo la nostra regione lei, cara amica e caro amico, ha dovuto programmare il viaggio di trasferimento dal suo domicilio abituale fino alla località prescelta, ha dovuto individuare il luogo e l'albergo di soggiorno e poi, giunto qui, dovrà scegliere ristoranti, luoghi da visitare, spiagge da frequentare. Per spostarsi avrà bisogno di programmare i trasferimenti e quindi di conoscere le loro modalità, sia che lei decida di viaggiare con un proprio mezzo (automobile, motocicletta, camper, etc.), sia che decida di spostarsi utilizzando i mezzi pubblici.

*Probabilmente, e noi ci auguriamo di no, la fiducia che ripone nella nostra organizzazione turistica potrebbe essere delusa o tradita da qualche operatore che non solo dimentica lo spirito sacro dell'ospitalità calabrese, ma viene meno al rispetto delle regole sancite dalle leggi dello Stato. Se ciò dovesse accadere, con questa **Carta dei Diritti del Turista in Calabria** le vogliamo offrire alcuni consigli utili e alcuni servizi, per evitare tali contrattempi o rischi per le sue vacanze. Intanto le segnaliamo che esistono leggi dello Stato, deliberazioni della Comunità europea, leggi regionali, che tutelano i diritti del turista e del viaggiatore. Leggi e regolamenti di cui troverà riferimenti nell'appendice di questo volume.*

*Avvertiamo la necessità che, da parte sua, si sviluppi una sempre maggiore consapevolezza non solo dei propri diritti e doveri, ma anche della necessità di un approccio al viaggio che sia sempre in un'ottica di compatibilità e responsabilità ambientale e sociale, di rispetto e curiosità verso culture diverse, di stimolo a crescere e progredire attraverso la scoperta, l'incontro e la conoscenza dell'**altro**. Ormai è cambiata anche l'esigenza del fare turismo. Gli indicatori ci dicono che non è più di moda il turista proteso alla perenne ricerca degli standard di casa propria ovunque si trovi nel mondo. Il **turismo che le offriamo** è ricerca culturale, apertura mentale, crescita morale e intellettuale, esperienza di scambio e contatto umano.*

Ci proponiamo l'obiettivo di offrirle una guida ai principali diritti e doveri di lei che viaggia, affrontando in forma divulgativa le tematiche giuridiche e contrattuali più frequenti, con la speranza che possa risultare un efficace e utile strumento di consapevolezza, e quindi di prevenzione di situazioni di disagio e di orientamento in quelle circostanze negative che non sarà stato possibile evitare.

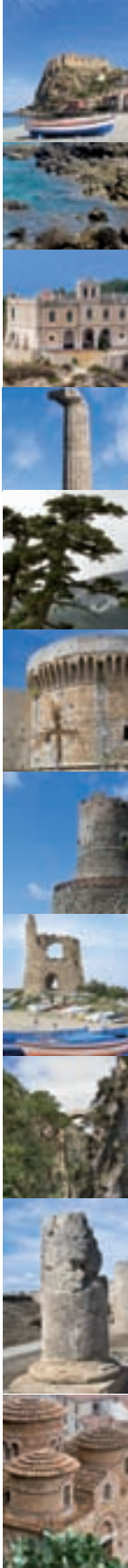
E' la prima volta che la Regione Calabria si dota di un simile strumento. Un documento di civiltà e di rispetto per l'ospite, che troverà in tutti gli alberghi calabresi, negli uffici della Polizia municipale dei Comuni, nelle sedi delle camere di Commercio delle Province e nelle strutture provinciali e regionali delle Associazioni che difendono i diritti del consumatore. Ma le troverà anche in quelle strutture che di anno in anno Regione, Province e STL decideranno di far nascere al servizio del movimento turistico.

La nostra comunità turistica nel fare ciò ha voluto dare un messaggio che va oltre la codificazione delle regole e al desiderio di far bene. Nel darle il nostro Benvenuto in Calabria c'è, dentro questa Carta dei Diritti del Turista, la passione di una storia millenaria, il sentimento di amicizia e di accoglienza di cui siamo orgogliosi.

Damiano Guagliardi

Assessore al Turismo Regione Calabria

Raggiungere la Calabria





Trasporto aereo

Gentile ospite, il primo passo da affrontare, una volta deciso di trascorrere le proprie vacanze in Calabria, è il viaggio. Se ha scelto di viaggiare in aereo, di seguito affronteremo quelli che sono i disagi e i disagi più frequenti nei quali si rischia di incappare e quali sono i termini e le modalità per ottenere un eventuale risarcimento.

Prenotazione

Per quanto riguarda la prenotazione del biglietto è bene ricordare che:

- può effettuarla nelle agenzie di viaggio, nelle agenzie della compagnia aerea, telefonicamente o via internet;
- una volta effettuata la prenotazione, ha diritto a ricevere, in modo dettagliato, tutte le informazioni che riguardano la compagnia aerea che svolgerà il servizio di trasporto, il tipo di aeromobile che verrà utilizzato, gli orari dei voli, le rispettive tariffe e le modalità di assistenza qualora lei sia un diversamente abile. Inoltre ha diritto alla comunicazione del codice di prenotazione;
- se si è rivolto a un'agenzia di viaggio per effettuare la prenotazione, ha diritto a prendere visione di tutti i voli che portano a destinazione (non stop, con scalo e tutte le eventuali coincidenze);
- la prenotazione diventa definitiva solo in seguito all'acquisto del biglietto.

Ricordi, inoltre, che è sempre la compagnia aerea il suo unico interlocutore: è con essa che stipula il contratto di trasporto e la stessa è la sola destinataria di un'eventuale richiesta di risarcimento. Al limite sarà quest'ultima a rivalersi in seguito su altri soggetti ritenuti responsabili.

È bene tenere presente, inoltre, che le tariffe particolarmente convenienti sono spesso vincolate a

regolamenti particolari che è opportuno conoscere al momento della prenotazione. Ad esempio, i posti a tariffa agevolata sono quasi sempre in numero limitato, possono essere usufruibili solo se si vola con la medesima compagnia sia all'andata che al ritorno e a volte non è consentito cambiare il volo o la data di ritorno a viaggio iniziato. Possono essere previsti limiti o esclusioni al rimborso in caso di rinuncia al viaggio.

Le prestazioni accessorie offerte in volo (giornali, bevande, pasti, etc.) sono incluse nel prezzo del biglietto, salvo vini e superalcolici, che sono di norma gratuiti solo sui voli intercontinentali. Attenzione, però, ai voli "low cost": i prezzi bassi sono dovuti anche alla riduzione dei servizi a bordo, e quelli che ci sono, in genere sono sempre a pagamento.

Overbooking e negato imbarco

Gentile ospite, deve sapere che in alcuni casi potrebbe accadere che, nonostante lei abbia prenotato e pagato il biglietto e si sia presentato al check-in nei tempi previsti, le sia negato l'imbarco per overbooking. Questo termine inglese significa "eccesso di prenotazioni". Questo fenomeno si verifica quando le compagnie aeree pongono in vendita un numero di prenotazioni e di biglietti superiore a quello dei posti realmente disponibili, nella misura corrispondente alla percentuale delle rinunce statisticamente rilevate.

Ciò consente alle compagnie di ripartire il costo del volo tra il maggior numero possibile di viaggiatori, evitando di far lievitare il prezzo del singolo biglietto in previsione di probabili defezioni. Tale prassi, per quanto deprecabile, viene giustificata con la necessità di contenimento del costo del singolo biglietto ed è espressamente legittimata e disciplinata dall'art. 4 del Regolamento UE 2004/261/CE.

Se lei dovesse trovarsi di fronte ad una situazione di negato imbarco è importante sapere che la compagnia aerea deve evitare, per quanto possibile, la scelta arbitraria dei passeggeri da escludere e a tal fine deve ricorrere

preliminarmente a eventuali volontari disposti a rinunciare spontaneamente alla prenotazione. Se lei accetta di rinunciare volontariamente alla prenotazione, ha diritto di scegliere una fra le seguenti opzioni:

- rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

È bene sapere che se non ci sono passeggeri consenzienti, la compagnia aerea può comunque negare l'imbarco. In tal caso, le deve essere versato immediatamente un indennizzo così regolamentato:

- tratte fino a 1500 Km = € 250
- tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km = € 400;
- altre tratte tra 1500 e 3500 Km = € 400
- tratte che non rientrano nei casi (a) e (b) = € 600

I suddetti indennizzi sono ridotti del 50% se viene offerto l'imbarco su volo alternativo con ritardo massimo, rispettivamente, di 2, 3 o 4 ore.

Oltre all'indennizzo immediato, lei ha diritto di scegliere fra le seguenti opzioni :

- rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Inoltre, ha diritto a titolo gratuito: a pasti e bevande in

congrua relazione alla durata dell'attesa; sistemazione in albergo qualora siano necessari uno o più pernottamenti o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero; trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione; due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica. Infine, in caso di overbooking è necessario recarsi al banco accettazione e reclamare immediatamente il posto su un altro volo e l'indennizzo.

Cancellazione del volo

Caro amico in alcuni casi potrebbe trovarsi di fronte al disagio di vedersi cancellato il proprio volo. In questo caso lei può scegliere una tra le seguenti opzioni:

- rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Inoltre ha, in ogni caso, diritto a titolo gratuito ai pasti e alle bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica. Se poi il nuovo volo è previsto almeno un giorno dopo, il vettore le deve anche fornire, a titolo gratuito, la sistemazione in albergo e il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Infine, la compagnia aerea le deve corrispondere un indennizzo così ripartito:

- tratte fino a 1500 Km = Euro 250
tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km = Euro 400
- altre tratte tra 1500 e 3500 Km = Euro 400
- tratte che non rientrano nei casi (a) e (b) = Euro 600

Tuttavia è bene tenere presente che l'indennizzo non è

dovuto nei seguenti casi:

- se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali e inevitabili anche con l'adozione di tutte le misure del caso;
- se lei è stato avvertito della cancellazione del volo:
 - ✓ almeno due settimane prima;
 - ✓ almeno sette giorni prima, con offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di due ore prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a quattro ore;
 - ✓ meno di sette giorni prima, con offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di un'ora prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a due ore.

Ritardo nella partenza

Gentile ospite, nel caso in cui dovesse trovarsi di fronte a un ritardo del suo aereo rispetto alla partenza prevista, deve sapere che la compagnia aerea ha il dovere di informarla non solo del ritardo, ma anche sui motivi per i quali si è verificato. In questo caso la compagnia aerea è tenuta a garantirle, a titolo gratuito:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

A tal fine, il ritardo che fa scattare il diritto di assistenza, è quello pari o superiore a:

- due ore (per tratte fino 1.500 km);
- tre ore (per tratte intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre
- tratte comprese tra 1500 e 3500 km);
- quattro ore (per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a o b)

Se, invece, il ritardo è di almeno cinque ore, lei ha diritto di scelta fra una delle seguenti opzioni:

- rimborso entro sette giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se, infine, l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno, la compagnia aerea deve fornirle sempre a titolo gratuito:

- sistemazione in albergo;
- trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Bagaglio

Per chi viaggia in aereo, il timore più grande è costituito dai danni o dallo smarrimento dei bagagli. Il bagaglio può essere trasportato senza pagamento di supplemento fino a 20 kg. per persona (30 kg. per la prima classe), ma deve essere registrato ("check-in") e consegnato prima dell'imbarco.

Il "bagaglio a mano" di piccole dimensioni (borse 24 ore, etc.) può essere portato con sé in cabina.

Ritardo nella consegna del bagaglio

Nel caso in cui il suo bagaglio le venga consegnato in ritardo una volta arrivato a destinazione, la compagnia aerea deve rimborsare le spese documentate relative ai beni di prima necessità, entro il limite di circa €1.167,00.

È bene che lei contatti preventivamente in aeroporto lo sportello della compagnia che indicherà i negozi convenzionati o il tipo di beni che è disponibile a rimborsare immediatamente. Se poi il bagaglio non le verrà riconsegnato entro ventuno giorni, si intenderà definitivamente perduto.

Perdita, distruzione o danneggiamento del bagaglio

Nel caso in cui malauguratamente il suo bagaglio venga smarrito, distrutto o danneggiato lei ha diritto a un risarcimento che varia a seconda delle compagnie aeree.

Nel caso di compagnie aeree comunitarie o che comunque aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, per il bagaglio registrato ha diritto a un risarcimento fino a circa € 1.167,00.

Se il bagaglio registrato contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una “dichiarazione di maggior valore” al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento: così facendo, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato.

La responsabilità della compagnia aerea è presunta fino a che essa non dimostri il difetto del bagaglio o la responsabilità del passeggero.

Nel caso di bagaglio a mano, si ha diritto allo stesso risarcimento, ma occorre dimostrare la responsabilità della compagnia aerea.

Nel caso di compagnie aeree non comunitarie che non aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, occorre ulteriormente distinguere tra voli nazionali e voli internazionali, e, inoltre, tra bagaglio registrato al checkin e bagaglio a mano.

Nei voli nazionali, lo smarrimento del bagaglio registrato dà diritto a un risarcimento fino a € 6,20 per Kg. e fino a un massimo di € 222,08. Per il bagaglio a mano è previsto un risarcimento fino a € 1.007,09 a persona.

Nei voli internazionali lo smarrimento del bagaglio registrato dà diritto a un risarcimento di € 20,00 circa per Kg, mentre se è smarrito il bagaglio a mano, il risarcimento arriva a circa € 388,00 a persona.

Nel caso di bagaglio a mano, sia sui voli nazionali che sui voli internazionali, il passeggero può ottenere il risarcimento solo dimostrando la responsabilità della compagnia aerea.

Il reclamo

Di fronte ai disagi appena descritti, il primo passo che lei deve fare per avviare la pratica di ricerca dei suoi bagagli o, comunque, per ottenere l'eventuale risarcimento per i disservizi subiti è quello di sporgere quanto prima una denuncia per iscritto alla compagnia. Conviene rivolgersi subito agli uffici "lost and found" presenti nelle sale d'arrivo di tutti gli aeroporti e specificare, mediante appositi moduli denominati "P.I.R." (Property Irregularity Reports), le caratteristiche delle valigie perse o danneggiate, nonché i dati riguardanti il volo.

Il reclamo può anche essere inviato entro sette giorni dalla consegna (in caso di danni) o entro ventuno giorni dalla consegna (in caso di ritardo). È però sempre consigliabile presentare il reclamo immediatamente: in caso contrario, infatti, sarà necessario dimostrare che il danno si è effettivamente verificato durante il trasporto aereo. Una volta presentato il reclamo nei termini indicati, il diritto al risarcimento si prescrive in due anni dalla data di ricezione.

Danni ai passeggeri

Caro ospite, nel corso di un viaggio lei si potrebbe trovare purtroppo anche in situazioni spiacevoli come nel caso di un danno alla sua persona. Deve perciò sapere che se la compagnia aerea appartiene a un paese dell'UE, o, pur non essendo comunitaria, aderisce alla Convenzione di Montreal del 1999, è responsabile per il risarcimento senza limiti massimi. Se la richiesta di risarcimento è inferiore a 100.000 DSP (circa euro 116.665,00) la compagnia non può contestare la richiesta; se è superiore può contestarla solo dimostrando che il danno non gli è imputabile. Entro 15 gg. deve versare un acconto non inferiore a 16 000 DSP (circa euro 18.667,00). Se invece si tratta di una compagnia non comunitaria che opera da / per l'UE, essa può non applicare il regolamento europeo ma deve informarne preventivamente il passeggero, comunicandogli il regime

seguito, in tal caso la responsabilità della compagnia è limitata ad un risarcimento massimo di 100 000 (circa euro 116665,00) a passeggero. Se il danno al passeggero si verifica nel trasporto dalla sala di imbarco all'aereo non è responsabile la compagnia aerea, ma il gestore dei servizi a terra.

Nuove regole di sicurezza negli aeroporti dell'UE

Al fine di proteggere lei, passeggero, dalla nuova minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, l'UE, con regolamento CE 1546/ 2006 del 4 ottobre 2006, in vigore dal 6 novembre 2006, ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuali. Le nuove regole si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'UE (e anche di Norvegia, Islanda e Svizzera) indipendentemente dalla destinazione.

Le nuove regole non pongono alcun limite alle sostanze liquide che si possono acquistare presso i negozi situati nei "Duty free" o a bordo degli aeromobili. Inoltre, non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva (quello consegnato al check-in). Invece, nel bagaglio a mano, i liquidi sono consentiti solo in piccola quantità. Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitro (1/10 di litro) o equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non inferiore a un litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 X 20). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso) . Per ogni passeggero (neonati compresi) sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportate al di fuori del sacchetto e non sono soggette a limitazione di volume, le medicine e i liquidi prescritti ai fini dietetici, come gli

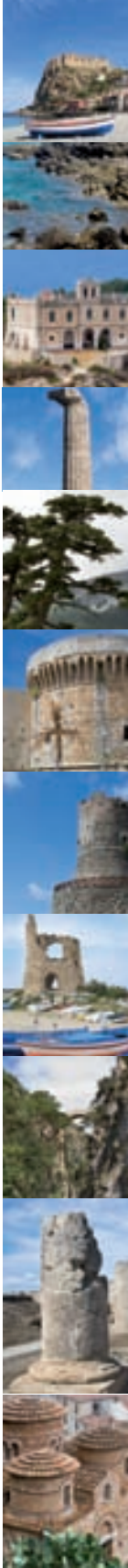
alimenti per bambini, per i quali, tuttavia, potrà essere richiesto di esibire la prescrizione medica. Al controllo di sicurezza è obbligatorio presentare separatamente:

- Tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano;
- Giacca e/o soprabito;
- Computer portatile e ogni dispositivo elettrico o elettronico.

Per “ liquidi” si intende non solo acqua o altre bevande, ma anche sciroppi, creme, lozioni, profumi, deodoranti, spray, gel, schiume da barba, dentifrici, etc. Per evitare inutili perdite di tempo è quindi consigliabile mettere nel bagaglio registrato anziché in quello a mano, tutto ciò che non è indispensabile durante il viaggio.

Gentile ospite, se per la sua vacanza ha deciso di viaggiare in treno, di seguito vogliamo informarla sui disservizi più frequenti che riguardano soprattutto i ritardi, le interruzioni del servizio e il cattivo funzionamento dell'impianto di climatizzazione nelle carrozze, e darle qualche indicazione da seguire per farsi rimborsare un biglietto non utilizzato.

Viaggi in treno





Biglietto e prenotazione

Per prima cosa le ricordiamo che può acquistare il biglietto ferroviario oltre che nelle biglietterie della stazione anche in quelle self-service, nelle agenzie di viaggio o collegandosi al sito internet di Trenitalia (www.trenitalia.it). Ricordi che i biglietti sono utilizzabili entro due mesi dall'acquisto. Inoltre è importante sapere che per assicurarsi il posto a sedere oltre al biglietto occorre anche la prenotazione, che non è compresa nel prezzo a meno che non si viaggi in Eurostar.

Rimborso del biglietto

Gentile ospite, lei può ottenere integralmente il rimborso del biglietto nel caso in cui: la partenza del treno è ritardata di un'ora; il treno è stato soppresso; non c'è posto disponibile nella classe per la quale il biglietto è valido, il servizio è stato interrotto e lei non vuole avvalersi dei mezzi messi a disposizione dalle ferrovie.

Se, invece, per qualsiasi motivo è lei che deve rinunciare al viaggio ci sono due possibilità: la prima è quella di ottenere un rimborso in contanti con una trattenuta pari al 20% dell'importo pagato; la seconda è quella di ottenere un bonus, corrispondente all'intero valore del biglietto, che potrà utilizzare per l'acquisto di un altro biglietto entro sei mesi.

Come fare per avere il rimborso

La modalità per ottenere un rimborso è molto semplice: è necessario presentare il biglietto non convalidato (o massimo entro trenta minuti dalla convalida) a qualsiasi biglietteria di stazione oppure all'agenzia di viaggio dove è stato acquistato. È necessario esibire un documento d'identità valido.

È bene sapere, però, che per quanto riguarda i biglietti dell'Eurostar, nel caso in cui è lei a rinunciare al viaggio, vigono regole un po' diverse. Infatti, se la rinuncia avviene nelle 24 ore dopo la partenza, lei subirà una trattenuta del

50% sul prezzo del biglietto, mentre il bonus non è previsto. Se la rinuncia avviene dopo le 24 ore lei non avrà diritto ad alcun rimborso.

Ritardi

Per chi decide di viaggiare in treno i ritardi rappresentano uno dei principali problemi. Rispetto a tale disservizio lei ha pochissime rive: in pratica ha diritto ad ottenere solo un bonus valido per l'acquisto di altri biglietti. Inoltre, il biglietto acquistato con il bonus non è a sua volta rimborsabile e deve essere utilizzato entro sei mesi dalla data di rilascio. E comunque non sarà pagato nessun indennizzo se i ritardi dipendono da cause di forza maggiore, come: scioperi, calamità naturali, lavori programmati sulla linea resi noti e occupazione dei binari da parte di estranei. Infine è bene precisare che non si ha diritto al bonus se non si ha la prenotazione e se si viaggia su treni locali.

Aria condizionata

Nel caso in cui l'impianto di climatizzazione non funzioni e non è possibile trovare posto in un'altra carrozza di pari classe o superiore è possibile ottenere un bonus pari al 50% del prezzo del biglietto se lei è a bordo di un treno Eurostar, del 30% se è a bordo di un Intercity diurno.

Per ottenere il bonus bisogna che lei si faccia annotare sul biglietto, dal personale di bordo, che l'impianto effettivamente non funziona.

Coincidenze

È bene informarla che purtroppo le ferrovie non garantiscono le coincidenze. Comunque alcune tutele sono previste: lei può essere autorizzato a proseguire con un altro treno qualora perda la coincidenza a causa di un'interruzione di servizio oppure se il treno aveva già un ritardo in partenza; può avere un rimborso pari alla quota del biglietto non ancora utilizzato qualora, dopo aver perso la coincidenza, non voglia più proseguire il viaggio; può

ottenere un rimborso per un pernottamento qualora, a seguito del ritardo di un treno, perda l'ultima coincidenza serale e non sia possibile farla arrivare a destinazione con altri mezzi.

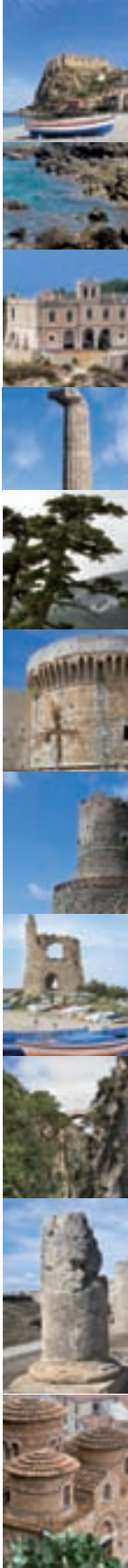
Bagagli

Infine le ricordiamo che le ferrovie rispondono solo dei danni al bagaglio derivanti da incidenti a loro imputabili. Esse non rispondono neanche del furto del bagaglio, tuttavia in quest'ultimo caso su alcuni treni è prevista una copertura assicurativa già compresa nel prezzo del biglietto. Questa copertura prevede che sia rimborsato solo il valore commerciale degli oggetti, per un importo massimo di 500. Per ottenere il rimborso occorre che lei segnali subito il furto al personale del treno, dopodiché deve sporgere denuncia alla Polizia o ai Carabinieri entro 24 ore dal furto e infine deve fare richiesta di rimborso alle ferrovie allegando copia della denuncia e l'originale del biglietto.

Potrebbe accadere che lei giunga in Calabria, dopo aver visitato altri luoghi, in traghetto. In questo caso le diciamo che le tutele per chi usa questo mezzo di trasporto sono poche e inadeguate. Ad ogni modo i disagi più frequenti sono: la mancata partenza, i danni all'auto, gli incidenti e i furti. Il trasporto per mare è regolato dal Codice della navigazione nonché, per le crociere che rientrano nel concetto di pacchetto tutto compreso, dal Codice del Consumo (artt. 92-100). Per tali ipotesi si rimanda al capitolo dedicato ai "pacchetti turistici".



Viaggiare in traghetto





Obblighi del vettore

Il vettore ha l'obbligo di:

- fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggio lunghi per una pluralità di persone;
- rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e di arrivo.

Rinuncia al viaggio da parte del passeggero

L'art. 400 cod. nav. prevede che se lei si viene a trovare nell'impossibilità di partire per motivi gravi, giustificati e imprevedibili, può chiedere la risoluzione del contratto di viaggio, versando al vettore una penale del 25% del prezzo del biglietto. Nel caso, invece, di causa non imputabile a lei (ad esempio un malessere che lo costringa allo sbarco), ha diritto alla restituzione del prezzo per la parte goduta.

Ritardo nella partenza

In caso di ritardo può chiedere lo scioglimento del contratto e quindi il rimborso del biglietto (dopo 12 ore di ritardo). Qualora il ritardo è attribuibile a responsabilità della compagnia, ha diritto anche al risarcimento degli eventuali danni subiti, ma occorre provarli e non è sempre facile.

Partenza annullata

Se la mancata partenza è attribuibile alla compagnia, lei può scegliere se farsi restituire i soldi del biglietto oppure prendere un altro traghetto, ammesso che ci sia. In ogni caso ha diritto al rimborso dei danni, ma tale rimborso non potrà superare il doppio del prezzo netto del biglietto.

Danni dell'auto

Se durante l'imbarco, il trasporto e lo sbarco la sua automobile viene danneggiata e vi è una diretta responsabilità della compagnia, quest'ultima le deve risarcire i danni. Purtroppo, però, tale risarcimento è del

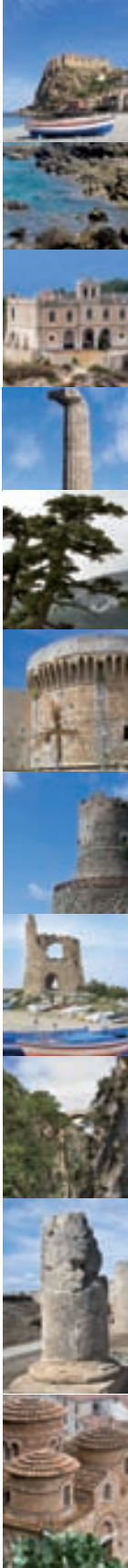
tutto irrisorio: non può superare i 103,3 euro!

Alcune compagnie di navigazione consentono di effettuare, al momento dell'imbarco, la registrazione della vettura con una "dichiarazione di maggior valore" analoga a quella prevista per il trasporto aereo. In questo caso può scegliere di versare un modesto supplemento, che le consente, in caso di danni all'auto, di ottenere il risarcimento integrale.

Incidenti alle persone o ai bagagli

Infine, per i bagagli che consegna in deposito, la compagnia è responsabile in caso di danneggiamento o furto. È necessario che lei comunichi subito l'accaduto al commissario di bordo e contatti la compagnia per ottenere un indennizzo. Per il furto o i danneggiamenti dei bagagli non consegnati, lei può, invece, sperare di essere risarcito solo se riesce a provare la diretta responsabilità della compagnia. Quest'ultima riguarda anche eventuali incidenti alla persona, salvo che la compagnia riesca a dimostrare che sono attribuibili a un fatto ad essa estraneo.

Scheda informativa
“ I trasporti in Calabria ”





Via aria

Gli Aeroporti attivi in Calabria sono:

- Aeroporto dello Stretto di Reggio Calabria:
www.sogas.it
- Aeroporto Internazionale di Lamezia Terme:
www.sacal.it
- Aeroporto S. Anna di Crotone: www.aeroporto.kr.it
- Aeroporto Militare di Vibo Valentia: www.difesa.it

Attualmente operano le seguenti compagnie aeree:

- AirA!ps
- Volareweb
- Air One
- Futura
- Livingston
- Air Malta
- Helvetic
- Air Canada
- Air France
- Belavia
- Delta
- Volare Airlines
- Meridiana
- Interstate Airline
- Alitalia
- AlpiEagles
- Germanwings
- Lufthansa
- MyAir
- Ryanair
- Virgin Express

Via ferroviaria

I due tronchi ferroviari più importanti corrono lungo le coste tirreniche e ioniche. Da questi snodi è possibile proseguire verso l'interno con la ferrovia Calabro Lucana o con bus programmati in coincidenza.

Per maggiori informazioni: www.trenitalia.it

Periodo estivo:

Treni veloci vengono attivati per collegare Milano, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Firenze e Roma con alcune delle principali località balneari della costa tirrenica calabrese.

Sono previste fermate alle stazioni:

- >> Praia
- >> Scalea
- >> Diamante
- >> Paola
- >> Amantea
- >> Lamezia Terme
- >> Vibo Marina
- >> Tropea
- >> Ricadi
- >> Nicotera
- >> Rosarno
- >> Gioia Tauro
- >> Bagnara
- >> Villa S. Giovanni

Via terra - servizi autostradali e stradali

La Calabria è interamente attraversata dall'autostrada A3, che da Salerno, senza pedaggio, attraversa tutta la regione fino a Reggio Calabria. Per maggiori informazioni: www.infoanas.it

Superstrade:

- La superstrada Lamezia Terme - Catanzaro Lido

congiunge Tirreno e Ionio in 39 Km;

- La superstrada Delle Terme collega Guardia Piemontese Terme a Cassano Ionio;
- La superstrada Paola - Cosenza - Camigliatello Silano - Crotone attraversa tutta la Sila;
- La superstrada Rosarno - Gioiosa Ionica Marina attraversa l'Aspromonte.

Strade statali:

- SS18 tirrenica
- SS106 ionica

Autolinee – Compagnie:

- Fersav S.r.l.
- Atam
- Federico autolinee
- las autolinee
- Palmi
- Tripodi autolinee
- Autolinee Romano
- Amaco
- Costabile Bus
- La Valle
- Lamezia Terme (urbano)
- Perrone autolinee
- Preite Autoservizi
- Saj Autolinee
- Sat
- SIMET
- Amc
- Foderaro

Via mare - servizi portuali passeggeri e merci

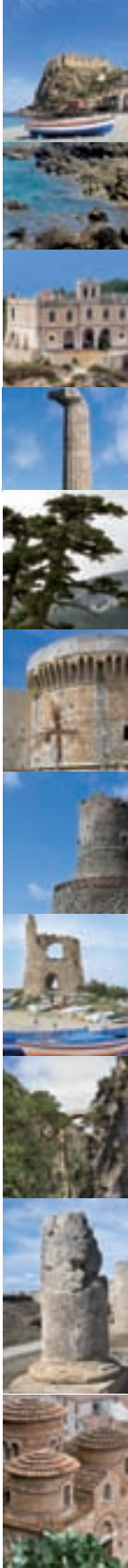
Il più grande porto della Calabria è quello di Gioia Tauro.

Gli altri sono:

- Il porto di Reggio Calabria: collegamenti per Messina e Isole Eolie; speciale per Malta;
- Il porto di Sibari (frazione di Cassano Ionio);
- Il porto di Vibo Valentia: collegamenti Isole Eolie;
- Il porto di Villa San Giovanni: collegamenti con la Sicilia.

I porti di Reggio Calabria, Sibari e Vibo Valentia sono dotati di strutture ricettive per imbarcazioni da diporto. Porticcioli turistici sono presenti, sulla costa tirrenica, a: Bagnara, Cetraro, Diamante, Tropea e Scilla. Sulla costa ionica a: Cariatì Marina, Catanzaro Lido, Le Castella, Roccella e Saline Ioniche.

Le strutture ricettive





Gentile ospite, una volta giunto in Calabria non le resta che decidere in che tipo di struttura ricettiva desidera trascorrere le proprie vacanze. La più utilizzata è certamente l'hotel, seguono i villaggi turistici, i campeggi, gli affittacamere e i bed & breakfast. Di seguito la informiamo sulle norme che regolano i contratti di albergo, i cui principi e le cui regole si applicano indistintamente a tutte le strutture ricettive. Classificare significa attribuire una valutazione sulla base di criteri prestabiliti. Nel sistema turistico alberghiero, le strutture ricettive vengono tradizionalmente classificate attraverso una metodologia espressa in simboli, come le famose "stelle" da una a cinque, da cui lei dovrebbe ricavare l'indicazione sintetica, ma chiara e soprattutto univoca, delle caratteristiche e dei servizi offerti. Il condizionale è d'obbligo perché in realtà così non è. A eguali numeri di stelle corrispondono prerogative anche sensibilmente diverse. La legge – quadro sul turismo (L. 135/01) conferma la competenza delle Regioni nella classificazione delle strutture turistico – alberghiere. Essendo intervenuta in un contesto in cui ancora il turismo era materia soggetta alla competenza concorrente tra Stato e Regioni, la legge – quadro (art. 2 comma 4) rinvia ad un successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) la definizione di standard minimi omogenei a livello nazionale, finalizzati alla realizzazione di una maggiore omogeneità delle classificazioni. Ciò, appunto, in una logica di " legislazione concorrente" tra Stato e Regioni in materia turistica.

Tuttavia, di lì a poco la riforma del titolo V della Costituzione trasferiva il turismo dalla " legislazione concorrente " alla " potestà legislativa esclusiva" delle Regioni.

Di conseguenza, il DPCM 13/09/2002, essendo successivo alla riforma del titolo V della Costituzione, non poteva più imporre alcun criterio nazionale vincolante per le Regioni.

Si è perciò limitato a recepire l'accordo della Conferenza Stato – Regioni (del 14/02/ 2002), che impegna le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano a definire di intesa tra loro i principi di armonizzazione " al fine di

assicurare l'unitarietà del comparto turistico e la tutela dei consumatori, delle imprese e delle professioni turistiche " (art. 1). Attualmente, però, tale intesa non è stata ancora attuata: dunque, per evitare sorprese non sempre gradevoli, è consigliabile non confidare troppo nelle " stelle ", ma piuttosto cercare di conoscere nel dettaglio i servizi offerti caso per caso.

La classificazione alberghiera

La classificazione delle strutture ricettive deve costituire il punto di partenza da cui far scaturire nuove idee ed energie per individuare un modello di qualità fortemente selettivo e competitivo sui mercati nazionali ed esteri.

Sulla classificazione alberghiera occorre un lungo lavoro di armonizzazione, questo è un argomento delicato perché è sempre più incessante la richiesta da parte dei buyer internazionali che continuano a diffidare sulla reale applicazione di un regolamento.

Molto critici sono i tour operator stranieri che ritengono il problema non sia la classificazione, ma il controllo. La verifica è la parola magica a cui si appellano i compratori internazionali, un controllo che manca ed è mancato per troppo tempo. Un hotel che nel 1970, nell'80 o nel 1990 era classificato 4 stelle, oggi difficilmente lo sarà ancora, se non ha fatto lavori di riqualificazione. Sostengono ancora che l'Italia è piena di contraddizioni e tutti i buyer sono concordi che era tempo di intervenire sulla situazione degli alberghi italiani sistemando e unificandone il rating. I turisti stranieri spesso restano delusi e al rientro a casa, mandano complain alle agenzie e tolgono il Paese dalla lista dei preferiti, "probabilmente molti albergatori non puntano ad avere dei repeat - dice uno dei buyer intervistati, ma il passaparola è un mezzo piuttosto efficace, e il rischio che corrono, nel proporre un'offerta non adeguata al prezzo, è quello di perdere anche i clienti nuovi".

Dotazione di strutture ricettive e numero di posti letto Calabria. Anno 2008

Fonte: Elaborazioni su dati Sirdat

	Montagna ed Entroterra		Ionio		Tirreno		Totale	
	Esercizi	Letti	Esercizi	Letti	Esercizi	Letti	Esercizi	Letti
Una stella	17	486	17	495	17	417	51	1.398
Due stelle	29	971	25	1.009	54	2.677	108	4.657
Tre stelle + RTA	97	6.822	131	20.292	245	26.593	473	53.707
Quattro stelle	33	3.556	59	17.030	78	16.557	170	37.143
Cinque stelle	1	28	4	701	7	487	12	1.216
Alberghi	177	11.863	236	39.527	401	46.731	814	98.121
Campeggi e Vill.	5	4.700	72	42.272	67	37.465	144	84.437
Agriturismo	74	990	55	955	15	220	144	2.165
Alloggi	24	602	11	116	88	1.377	123	2.095
B&B	202	1.014	184	980	164	910	550	2.904
Altri esercizi	13	367	12	1.868	13	784	38	3.019
Complementari	318	7.673	334	46.191	347	40.756	999	94.620
Totale	495	19.536	570	85.718	748	87.487	1.813	192.741

Le Regioni e le Province Autonome hanno proposto, in sede di coordinamento nazionale (settembre 2008), una serie di standard minimi di servizi e dotazioni omogenei a livello nazionale per la classificazione delle strutture ricettive alberghiere, da recepire nelle normative regionali.

Si è posta particolare attenzione ai seguenti aspetti:

l'esigenza di intervenire in un quadro normativo quanto mai disomogeneo, con le complessità che ne conseguono;

la necessità di dovere individuare scelte quanto più possibile concertate tra le diverse Regioni;

la consapevolezza di non potere e dovere limitare il lavoro ad una pura esercitazione teorica ma, invero, l'esigenza di pervenire alla definizione di uno strumento operativo in grado di produrre effetti nel breve e medio periodo.

Le singole Regioni e Province Autonome, all'atto del recepimento nelle proprie normative, potranno introdurre livelli di standard migliorativi rispetto a quelli definiti a livello nazionale, nonché differenziare la declinazione di dettaglio degli standard previsti, garantendo la tutela delle peculiarità e tipicità presenti nei diversi ambiti geografici.

Nei casi in cui le normative regionali vigenti prevedono standard più elevati, gli stessi saranno confermati, onde evitare di ridurre il livello di qualità delle strutture.

Le Regioni, infatti, ritengono che il primo obiettivo per il sostegno dell'offerta turistica sia quello di promuovere la qualità delle strutture ricettive e dei servizi di accoglienza.

La classificazione delle strutture ricettive deve pertanto costituire il punto di partenza da cui far scaturire nuove idee ed energie per individuare un modello di qualità fortemente selettivo e competitivo, in grado di aumentare il grado di attrazione dell'offerta turistica delle Regioni sui mercati nazionali ed esteri.

Il decreto del 21 ottobre 2008 inerente la definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche nell'ambito dell'armonizzazione della classificazione alberghiera è stato pubblicato sulla G.U. Serie Generale n. 34 dell'11 Febbraio 2009 (www.turismo.regioni.it).

Il Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei Ministri con delega al turismo ravvisata la necessità di assicurare maggiore competitività all'offerta turistica nazionale nel mercato globale individuando misure di promozione dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale;

ritenuto di dover procedere all'identificazione di standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi, lasciando alle Regioni e alle Province autonome, competenti per materia, l'individuazione, nelle norme di recepimento, di ulteriori caratteristiche connesse al territorio;

Decreta

sono definiti, come da prospetto (ALLEGATO), gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi basata su un codice rappresentato da un numero di stelle crescente (art.1);

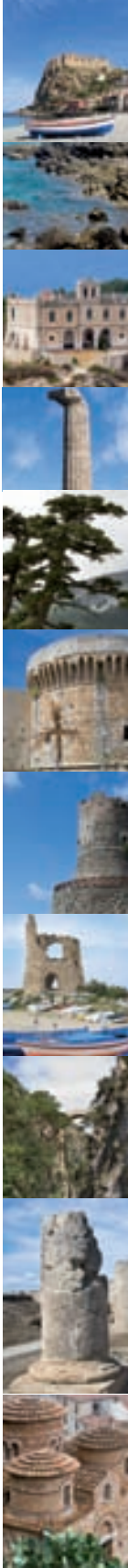
gli standard minimi di cui al presente provvedimento sono definiti in relazione all'apertura di nuovi alberghi o alla ristrutturazione di quelli esistenti (art.3);

al fine di accrescere la competitività promocommerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi (art.6);

per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating potrà essere strutturato tenendo inoltre conto della tipologia delle strutture (art.7).



Contratti d'albergo





Il contratto d'albergo è l'accordo attraverso il quale il titolare di una struttura ricettiva si obbliga a fornirle, dietro pagamento di un prezzo, il servizio di alloggio in un'unità abitativa arredata, oltre a servizi accessori, alcuni necessari e altri eventuali.

In Italia il contratto d'albergo non è regolato dalla legge, che si limita solo a disciplinare le responsabilità dell'albergatore in relazione al deposito di cose portate o consegnate in albergo (artt. 1783-1785 del Codice Civile). Per il resto valgono le norme generali sulle obbligazioni e sui contratti.

Prenotazione e conclusione del contratto

Prima di passare ad affrontare il problema della prenotazione è importante che lei sappia che un albergatore non può rifiutare clienti, anche se sprovvisti di prenotazione. Ciò può accadere solo se non ci sono posti disponibili, se il cliente si rifiuta di mostrare i propri documenti e se il cliente si rifiuta di corrispondere il prezzo pattuito. Quindi, se lei arriva in un albergo senza aver prenotato una camera, l'albergatore non può rifiutarsi di ospitarla.

Chiarito questo caso limite le suggeriamo comunque di effettuare sempre una prenotazione.

Essa è un accordo in base al quale l'albergatore si obbliga a tenere a sua disposizione un alloggio e a predisporre le prestazioni collegate. A seconda che sia oppure no accompagnata dal versamento di una somma, la prenotazione assume contenuti e conseguenze diverse.

A volte, per prenotare una stanza in albergo, è sufficiente telefonare, concordare servizi e prezzo, e fornire un nome (ed eventualmente un numero di telefono). Questa forma di prenotazione, tutta verbale, che non mette neppure l'albergatore in condizione di rintracciarla, genera obblighi solo in capo a quest'ultimo, il quale rimane obbligato a concludere il contratto definitivo. Viceversa, lei rimane libero di avvalersi o meno della prenotazione effettuata. Naturalmente è un dovere di correttezza avvertire in caso di rinuncia o impedimento. Inoltre, al fine di conservare traccia

documentale degli accordi presi, è consigliabile confermare con l'invio di un fax il contenuto di tali accordi (data di arrivo e partenza, prezzo, eventuali servizi accessori, etc.). Ciò anche se l'albergatore non lo richieda espressamente. Il ricevimento di quel fax darà maggiore tranquillità sia all'albergatore (che sarà indotto a dare maggiore credibilità alla prenotazione scritta), sia a lei (che avrà una "prova" del proprio diritto).

Se, invece, agli accordi verbali, l'albergatore chiede di far seguire l'invio di una somma, comunque denominata (acconto, caparra, deposito), ciò significa che l'impegno deve intendersi a carico di entrambe le parti. In questo caso l'obbligo al risarcimento del danno sorge sia per l'inadempimento dell'albergatore (mancata disponibilità della camera), sia per un eventuale suo inadempimento (mancata presentazione in albergo).

Responsabilità per inadempimento del contratto

Una volta effettuata validamente la prenotazione, l'albergatore è tenuto a conservarle la disponibilità dell'alloggio. Se questo non avviene, si verifica, a suo carico, una responsabilità per inadempimento, con conseguente obbligo a risarcirle il danno, secondo le regole sulle obbligazioni in generale.

La forma più comoda di risarcimento è quella "in forma specifica": l'albergatore inadempiente dovrà adoperarsi per procurarle una sistemazione alternativa, nello stesso luogo e di pari livello. Se ciò risulta impossibile, l'albergatore è obbligato ad un risarcimento pecuniario, da quantificare caso per caso.

Se la prenotazione è stata accompagnata dal versamento di una somma di denaro, comunque denominata, si deve ritenere che il contratto si sia perfezionato, con obbligazioni anche a suo carico. In particolare, l'obbligazione che lei ha assunto è quella di presentarsi in albergo e usufruire dei servizi prenotati. Se per qualsiasi impedimento ciò non può avvenire, lei sarà tenuto a risarcire il danno all'albergatore.

Tale danno andrà quantificato in riferimento al mancato guadagno corrispondente al prezzo delle camere prenotate e non riassegnate, detratto il prezzo dei servizi accessori non usufruiti.

Obblighi dell'albergatore

Il primo obbligo dell'albergatore è quello di contrarre con lei che fa richiesta di un alloggio, con esclusione di ogni comportamento discriminatorio. Il rifiuto è legittimo solo nel caso di mancanza di alloggi disponibili e nel caso di mancanza, da parte sua, di documenti idonei all'identificazione. L'albergatore, infatti, ha l'obbligo di conservare una scheda riportante le sue generalità e di trasmettere copia all'autorità di Pubblica Sicurezza (art. 109 T.U. delle leggi di p.s.). Una volta concluso il contratto, l'albergatore ha l'obbligo di fornirle un'unità abitativa arredata, l'utilizzo degli spazi comuni e tutti i servizi a cui si è obbligato mediante cataloghi, opuscoli o accordi specifici. Servizi obbligatori sono la pulizia e il riassetto dell'alloggio. Per quanto riguarda i prezzi, l'albergatore ha l'obbligo di comunicare alla regione le tariffe minime e massime riferite alla stagione successiva e di esporre tali tariffe all'interno della struttura in modo visibile. Non sussiste più l'obbligo di esporre i prezzi all'interno di ciascuna camera, salvo specifiche previsioni di singole leggi regionali.

Obblighi del cliente

Lei, in quanto cliente, ha l'obbligo: di pagare il corrispettivo, di lasciare i locali occupati nel termine stabilito e di utilizzare la struttura con diligenza nel rispetto dei regolamenti interni. Per quanto riguarda il pagamento, va ricordato che per i crediti verso i clienti l'albergatore gode di un privilegio sulle cose portate in albergo, sulle quali può esercitare un diritto di ritenzione anche in pregiudizio di eventuali diritti vantati da terzi. Tale credito dell'albergatore, tuttavia, si prescrive con il decorso di sei mesi (art. 2954 cc).

Doveri di protezione

L'albergatore ha l'obbligo di garantire la sorveglianza, l'igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi ove si svolge il servizio, nel rispetto delle normative vigenti. L'integrità e la sicurezza devono, tuttavia, essere garantite anche al di là del rispetto formale delle norme. Si ritiene, ad esempio, responsabile l'albergatore per i danni che lei può subire a causa: dell'illuminazione non funzionante, della mancanza di punti di appoggio lungo le scale, della presenza di un pavimento sconnesso; o, ancora, per i danni che lei può subire scivolando nel vano doccia privo di box, maniglie e tappetini antidrucciolo. L'albergatore è esonerato, totalmente o parzialmente, da tale responsabilità se l'evento dannoso è causato da una sua eventuale condotta negligente.

Responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo

Nel caso di deterioramento, distruzione o sottrazione di cose depositate in albergo, l'albergatore è responsabile ed è obbligato al risarcimento del danno. Lei deve denunciare il fatto all'albergatore senza ritardo.

La responsabilità dell'albergatore per le cose depositate in albergo è disciplinata dagli artt. 1783 e ss del Codice Civile. Il concetto di deposito comprende sia le cose semplicemente "portate in albergo", sia le cose personalmente "consegnate" all'albergatore o a un suo incaricato. Le due ipotesi, però, hanno conseguenze diverse sul piano della responsabilità.

Nel caso di cose "portate" (e non "consegnate") vi è una responsabilità oggettiva (cioè, non sarà necessario provare la colpa dell'albergatore) ma limitata (il risarcimento non può essere superiore a cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio). Lei dovrà comunque provare l'esistenza del contratto di albergo, l'evento dannoso, la sua realizzazione nei locali dell'albergo e l'entità del danno.

È bene sapere che la responsabilità dell'albergatore copre il periodo di durata del contratto di albergo e, in più,

un periodo di tempo ragionevole precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio (ad esempio se i bagagli sono stati inviati separatamente il giorno prima dell'arrivo; o se il bagaglio viene lasciato in albergo per qualche ora dopo avere rilasciato l'alloggio).

Inoltre essa vale per le cose che si trovano nei locali dell'albergo o nelle sue pertinenze, nonché fuori dall'albergo per le cose di cui l'albergatore o un suo incaricato assumono la custodia (ad esempio durante il trasporto dal luogo di arrivo all'albergo se il trasporto è organizzato dall'albergatore). La responsabilità dell'albergatore per le cose "portate", che di regola è oggettiva e limitata, diventa soggettiva e illimitata se è possibile provarne la colpa (negligenza o imperizia), come nel caso di porte lasciate aperte, chiavi delle stanze lasciate senza sorveglianza, etc. In questi casi, l'albergatore è tenuto al risarcimento del danno senza limiti di valore.

Responsabilità dell'albergatore per le cose consegnate

Per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di cose consegnate, a fini di custodia, direttamente all'albergatore o a un suo incaricato, la responsabilità è illimitata. In tal caso non esiste, quindi, alcun limite massimo al risarcimento. Inoltre sappia che su sua richiesta l'albergatore ha l'obbligo di prendere in custodia il denaro contante, le carte-valori (assegni, carte di credito, tcc.) e gli oggetti di valore. Egli può soltanto esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucri chiuso e sigillato. Se rifiuta la custodia di cose che è obbligato a ricevere, ne risponde comunque illimitatamente. L'albergatore, tuttavia, può legittimamente rifiutare di prendere in consegna cose eccessivamente ingombranti o di valore eccessivo in rapporto alle condizioni dell'albergo. Comunque spetta a lei l'onere di provare l'avvenuta consegna. È pertanto consigliabile richiedere il rilascio di una ricevuta che permetta di identificare i beni consegnati in custodia (gli albergatori più attenti e corretti la rilasceranno spontaneamente). Nel caso di cose collocate

in cassette di sicurezza messe a sua disposizione con una sua chiave esclusiva, si rientra nell'ipotesi di cose "portate in albergo" (e non "consegnate"): la responsabilità dell'albergatore sarà, perciò, limitata. Se tuttavia l'albergatore conserva una seconda chiave della cassetta, allora la cosa si considera consegnata in custodia, con responsabilità illimitata.

I veicoli

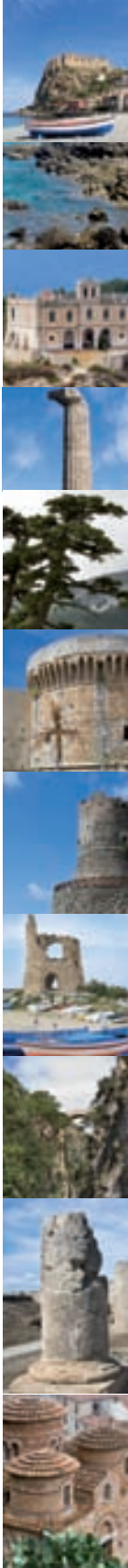
Infine la responsabilità dell'albergatore non si estende ai veicoli depositati nelle pertinenze dell'albergo.

Per far scattare la responsabilità dell'albergatore occorre che vi sia stato un separato accordo di custodia del mezzo. A tal fine non è sufficiente il semplice parcheggio del veicolo in un area di pertinenza dell'albergo e nemmeno nel garage: occorre che vi sia stata la consegna delle chiavi e/o che il parcheggio sia a pagamento.

Estensione a strutture diverse dall'albergo

L'art. 1786 cc estende l'applicazione delle norme sul deposito in albergo a tutte le strutture in qualche modo assimilabili, come ad esempio: case di cura, stabilimenti balneari, luoghi di pubblico spettacolo, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili.

Pacchetti turistici





Gentile ospite, con l'innovazione del mercato turistico sono state create nuove formule di offerta denominate "pacchetti turistici". Essi consistono in una vacanza "tutto compreso", che viene organizzata dai "tour operator" e messa in vendita per lo più attraverso le agenzie di viaggio. Naturalmente anche la Calabria è una delle mete nelle quali può scegliere di trascorrere le proprie vacanze attraverso la formula del pacchetto turistico. Di seguito, quindi, cercheremo di darle delle informazioni e dei consigli per evitare di incorrere in eventuali disagi o disagi.

Per prima cosa lei deve ricordare che i pacchetti turistici sono assoggettati ad una normativa specifica (Codice del Consumo, artt. 82-100); inoltre per definirsi tale un pacchetto turistico deve comprendere almeno una notte di soggiorno e prevedere almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio.

Deve sapere anche che la responsabilità dell'eventuale agenzia di viaggio nella quale lei ha acquistato il pacchetto è limitata unicamente al corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione.

Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi, invece, la responsabilità ricade sull'organizzatore della vacanza (tour operator), il cui nome compare sui cataloghi. Egli è altresì responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, etc.), nei confronti dei quali potrà esercitare l'azione di rivalsa, dopo averla eventualmente risarcita.

Le ricordiamo, inoltre, che una volta acquistato un pacchetto turistico lei ha diritto a ricevere una copia del contratto, sottoscritta e timbrata dall'organizzatore o dal venditore del pacchetto. Ciò perché solo quanto scritto sul contratto, nero su bianco, può essere fatto valere. Ricordi che tale contratto deve contenere in termini chiari e precisi anche una serie di indicazioni obbligatorie come la descrizione del viaggio, l'indirizzo e il nome dell'organizzatore e del venditore, il prezzo e l'ammontare dell'anticipo, le modalità per il saldo, i dati sui mezzi di trasporto, la tipologia

dell'alloggio, le assicurazioni e le modalità per la presentazione di eventuali reclami. Infine ricordi che, nell'eventualità di un accordo per delle modifiche, non si accontenti di impegni presi a voce, ma le faccia aggiungere al contratto. Per ultimo eviti di pagare somme consistenti se nei suoi confronti non vengono assunti impegni definitivi.

Revisione del prezzo

Dopo l'acquisto del pacchetto vacanza, le potrebbe capitare di vedersi lievitare il prezzo originario.

Deve sapere che questo aumento non può in nessuna ipotesi verificarsi negli ultimi venti giorni prima della partenza, non può essere superiore al 10% del prezzo originariamente fissato, deve trovare giustificazione in variazioni sopraggiunte del costo di trasporto, del carburante, del tasso di cambio applicato o di diritti e tasse.

Nell'ipotesi in cui l'aumento dovesse superare il 10%, lei ha diritto di recedere dal contratto senza pagare penali e con l'intera restituzione di quanto già versato.

Modifiche delle condizioni contrattuali

Potrebbe succedere che prima della partenza l'organizzatore o l'agenzia di viaggio le comunichino variazioni circa uno o più servizi compresi nel pacchetto con un eventuale incremento del prezzo. In questo caso lei può decidere o di accettare la modifica o di recedere dal contratto (con diritto alla restituzione delle somme già versate), oppure in ultima ipotesi di accettare l'offerta di un pacchetto alternativo, che potrà essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di costi) o inferiore (con rimborso della differenza).

La sua scelta deve essere comunicata entro due giorni lavorativi dal momento della ricezione della comunicazione.

Ritardi nelle partenze

A volte, la ritardata partenza dell'aereo la costringe a trascorrere la prima giornata di vacanza in aeroporto

anziché nella località prescelta. L'organizzatore, di solito, cerca di scaricare la propria responsabilità sulla compagnia aerea o sul gestore dell'aeroporto. Alcuni tour operator prevedono persino clausole secondo cui "l'orario di partenza è puramente indicativo " con conseguente esclusione di responsabilità a loro carico. E' da ritenere che tali clausole siano illegittime. Infatti, nei viaggi organizzati "la data, l'ora e luogo della partenza e del ritorno" sono elementi essenziali del contratto (art. 86, lett. g, Codice del consumo). Inoltre, la clausola appare vessatoria in quanto limita la responsabilità dell'organizzatore per l'inesatto adempimento di una sua obbligazione e quindi consigliabile confrontare, fra diversi cataloghi, non solo i servizi offerti e i prezzi, ma anche la regolamentazione delle responsabilità contenuta nelle clausole generali di contratto.

Disdetta prima della partenza

Deve tenere presente che il tour operator può annullare il viaggio entro il termine indicato nel contratto con la restituzione delle somme ricevute, nel caso in cui non raggiungesse il numero minimo di partecipanti (purché questa condizione sia prevista contrattualmente).

Diversamente, qualora, per qualsiasi motivo, lei dovesse trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico acquistato, non può recedere dal contratto. Le rimane comunque la facoltà di cedere il contratto ad un'altra persona. In questo caso deve comunicarlo per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del sostituto.

Disagi in loco

Una volta giunti a destinazione, gli inconvenienti più frequenti riguardano: l'igiene della struttura ricettiva o la classificazione alberghiera non corrispondente; i cantieri aperti all'interno del villaggio; la spiaggia illustrata nel catalogo che risulta non disponibile perché privata e le intossicazioni alimentari.

In tutti questi casi occorre ricordare che, oltre a quanto espressamente sottoscritto nel contratto, anche tutte le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti per l'organizzatore che deve rispondere di ogni inadempimento e di ogni danno che ne consegue.

Il danno da vacanza rovinata

Il pacchetto turistico ha in sé un valore aggiunto rispetto alla semplice somma dei servizi che lo compongono. Il tour operator le vende non soltanto trasporto + albergo + servizi accessori: le vende una vacanza, cioè l'aspettativa di un periodo tanto atteso di ristoro delle proprie energie psico-fisiche. Lo ha ben presente quando fa passare questo concetto nei propri messaggi pubblicitari, ma spesso se ne dimentica quando il consumatore insoddisfatto gli richiede un risarcimento, comprensivo non solo dei danni materiali e dei servizi promessi e non goduti, ma anche del danno "psicologico" o "morale" ("da vacanza rovinata").

Infatti, se la qualità della sua vacanza viene pregiudicata dalla mancanza o inadeguatezza di alcuni servizi, lei avrà diritto non solo al rimborso dei servizi mancanti, ma anche al risarcimento del danno derivante dalla frustrazione di quell'aspettativa che era parte integrante del pacchetto.

Sul punto la Corte di Giustizia della Comunità Europea (con sentenza n.168/2002) ha stabilito che tra i danni risarcibili al turista, nel caso di pacchetti turistici, vi siano anche i danni morali da vacanza rovinata.

Assicurazioni

Gentile ospite, nel momento in cui lei acquista un pacchetto turistico il tour operator è tenuto a dotarsi di una copertura assicurativa per la responsabilità civile a garanzia dei danni alla persona o alle cose.

Spesso viene proposta al turista anche la stipula di una propria polizza assicurativa.

Le assicurazioni maggiormente proposte, riguardano:

- annullamento viaggio;

- spese mediche e infortuni;
- assicurazione bagaglio.

Di solito, la polizza annullamento copre:

- malattia, infortunio, decesso;
- patologie della gravidanza;
- danni materiali a seguito di incendio o calamità naturali che colpiscano i beni dell'assicurato ed impongano la sua presenza in loco;
- impossibilità a raggiungere, a seguito di calamità naturali, il luogo di partenza del viaggio organizzato;
- citazione in tribunale quale testimone o convocazione del Giudice Popolare pervenute successivamente alla data di decorrenza della garanzia.

L'assicurazione bagagli copre in genere i danni materiali e diretti derivanti da furto e scippo, rapina, incendio e mancata riconsegna da parte del vettore aereo. In alcuni casi sono assicurate anche le spese documentate che sia stato necessario sostenere per gli acquisti di prima necessità in conseguenza di un ritardo nella riconsegna del bagaglio per oltre 12 ore da parte del vettore aereo.

In realtà, la maggior parte dei rischi (come lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio in aeroporto o la sua sottrazione in albergo) sono comunque sotto la responsabilità del tour operator. Ne consegue la minore esigenza di copertura assicurativa da parte sua.

In ogni caso, occorre sempre tenere presente che le clausole contrattuali inevitabilmente variano da una compagnia all'altra. Occorre quindi sempre leggere attentamente le condizioni della polizza che le viene proposta.

Formula roulette

Tra le tipologie di offerte turistiche ce n'è una denominata "roulette".

Essa è una particolare formula di offerta turistica dei tour operator per la quale, in cambio di un significativo abbattimento del prezzo, lei accetta un margine più o meno ampio di incertezza relativo alla dislocazione dell'alloggio.

Commercialmente, tale formula si presenta in tre diverse varianti:

- nell'ipotesi classica, e più diffusa, viene garantita la categoria della struttura ricettiva e la località turistica di soggiorno;
- l'incertezza è limitata a una rosa ristretta di possibili strutture ricettive preventivamente individuate (ad esempio, fra quelle presenti nel catalogo del tour operator per quella località);
- il margine di incertezza viene viceversa ampliato, riservando al tour operator la facoltà di scelta non solo tra diverse strutture ricettive, ma addirittura tra diverse località turistiche, nell'ambito di un'area geografica determinata (ad esempio diverse località di una stessa isola).

In tutti questi casi, la sistemazione logistica viene individuata non al momento della conclusione del contratto, ma solo pochi giorni prima della partenza, e in alcuni casi, solo a destinazione.

La struttura ricettiva viene individuata all'ultimo momento, sulla base dell'inventario delle varie strutture disponibili e della disponibilità residua degli albergatori di quella o di quelle località, con l'unico vincolo della categoria garantita dall'organizzatore.

Perciò, lei deve essere consapevole che, a fronte di un vantaggio economico, gli viene richiesto un certo margine di adattabilità e non ci sarà nessuna possibilità di concordare preventivamente l'individuazione della struttura, né, tanto meno, condizioni particolari (come la "vista mare", la distanza dalla spiaggia, o altro). In deroga al principio generale, ciò che compare sul catalogo non è

vincolante per il tour operator, che non garantisce nulla di individuato, ma solo un determinato livello di servizi.

Inoltre, qualunque eventuale impegno assunto verbalmente dal tour operator o dall'agenzia non ha alcun valore: se, ad esempio, nell'ambito di una formula roulette, si concorda una distanza massima dalla spiaggia o la limitazione della scelta fra una cerchia ristretta di alberghi, è necessario che ciò formi oggetto di apposito impegno scritto e/o di una specifica clausola del contratto. In caso contrario, non si potrà pretendere l'adempimento, né far valere una responsabilità per inadempimento, rispetto a promesse formulate solo verbalmente.

In conclusione

In caso di disagi subiti in vacanza, è buona norma formulare la contestazione direttamente sul posto (meglio se per iscritto), rivolgendosi, se possibile, al rappresentante locale del tour operator. Se il problema non viene risolto, è possibile in ogni caso far valere i propri diritti al rientro, inviando una lettera raccomandata A/R. al tour operator entro 10 giorni lavorativi.

In questa prospettiva, sarà utile procurarsi elementi di prova sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti reperibili dopo il rientro, documenti).

Acquisti "acquisti on line"

L'acquisto tramite internet di un servizio turistico, e in particolare di un viaggio "tutto compreso", è un fenomeno ancora molto limitato, anche se in espansione. Si tratta di una modalità d'acquisto accompagnata da una serie di garanzie legislative, ma anche da qualche rischio aggiuntivo rispetto all'acquisto classico tramite agenzia.

Innanzitutto, la disciplina della vendita di pacchetti turistici "on line" prevede obbligatoriamente: il diritto all'informazione, le regole relative alla revisione del prezzo, la modifica delle condizioni contrattuali, la responsabilità dell'organizzatore e del venditore del pacchetto per

inadempimento o danni.

In particolare, per quanto riguarda il diritto all'informazione, si ritiene che l'obbligo di rilasciarle una copia del contratto stipulato sia adempiuto con la possibilità di scaricare e stampare le condizioni generali di contratto nella forma integrale (cosa che è sempre consigliabile fare, prima di concludere il contratto, in modo da verificarne con calma tutte le condizioni). Se il sito che lei sta visitando non offre questa possibilità, probabilmente ha qualcosa da nascondere e quindi è meglio lasciare perdere.

In secondo luogo, prima di concludere la transazione e di effettuare pagamenti "on line", è bene verificare preliminarmente chi sia il soggetto da cui stiamo per acquistare il servizio.

Può infatti essere semplicemente un tour operator o un'agenzia che operano anche sul web, ma potrebbe anche trattarsi di agenzie improvvisate, che operano solo tramite internet, magari senza alcuna autorizzazione amministrativa e privi di alcuna garanzia verso i clienti, o, peggio ancora, puri e semplici truffatori.

Il primo rischio nel quale può incorrere è che l'interlocutore scompaia nel nulla dopo avere incassato il primo acconto. Ma, anche se non si incappa in una vera e propria truffa, è da tener presente che, in caso di problemi successivi, sarà molto più complicato, se non del tutto impossibile, fare valere i propri diritti se la controparte è solo virtuale o se ha sede all'altro capo del mondo.

È quindi utile controllare che la pagina web indichi chiaramente una sede fisica del venditore, gli estremi della sua autorizzazione amministrativa e l'eventuale affiliazione ad una Associazione di categoria. In questo modo, sarà anche possibile verificarne l'iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio e all'Albo regionale delle agenzie di viaggio.

L'assenza di queste indicazioni deve essere considerata come un preoccupante sintomo di scarsa serietà e di dubbia affidabilità.

Sarà utile, inoltre, verificare l'affidabilità del sito in quanto tale, esaminando quali soluzioni tecniche siano adottate sotto il profilo della sicurezza dei pagamenti e di tutela della privacy.

Oltre agli articoli 82-100 del Codice del consumo (D.lgs. 206/2005), a chi acquista pacchetti turistici "on line" saranno applicabili anche le norme sui contratti conclusi a distanza (artt. 50-61 Codice del consumo).

Inoltre, vi è la possibilità di esercitare un "diritto di recesso", cioè la possibilità di liberarsi dal contratto sulla base di un semplice ripensamento, a prescindere dal motivo.

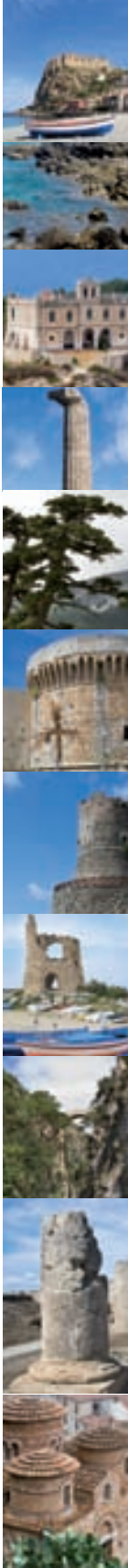
Il nuovo art. 64 del Codice del consumo ha parificato i termini per l'esercizio del diritto di recesso nei due casi di vendita a distanza e di vendita fuori dai locali commerciali.

Il termine è di 10 giorni lavorativi dal momento della conclusione del contratto e il diritto di recesso va esercitato con lettera raccomandata A/R, sottoscritta dalla stessa persona che ha concluso il contratto e inviata all'indirizzo del venditore (o del diverso soggetto eventualmente indicato nella nota d'ordine). Il termine diventa di 90 giorni (sempre decorrenti dalla conclusione del contratto) nel caso in cui il venditore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione relativi al diritto di recesso e nel caso in cui l'informazione sia stata incompleta o errata.



**In viaggio
con il proprio animale**

Carta dei Diritti del Turista





Qualora lei desideri o abbia la necessità di viaggiare con un proprio animale, di seguito la informiamo sulle regole vigenti in materia di trasporto di animali domestici in Italia.

Informazioni sanitarie

Per accedere con un cane o altro animale domestico in un paese straniero non comunitario è necessario, oltre che verificare i regolamenti per il trasporto di compagnie aeree, marittime o ferroviarie, rivolgersi al consolato della nazione dove intende andare per avere informazioni sugli obblighi sanitari richiesti: vaccinazioni, certificati o altri documenti sanitari ed eventuale quarantena. Tali incombenze variano infatti da Stato a Stato.

E' in ogni caso consigliabile portare sempre con lei il libretto sanitario rilasciato dal proprio veterinario di fiducia sul quale siano registrate tutte le vaccinazioni effettuate. Inoltre, per l'espatrio o meglio per entrare in alcuni paesi dell'Europa non comunitaria, degli Stati Uniti o Canada, viene richiesto per il cane o per il gatto un certificato di buona salute internazionale, che viene rilasciato da un veterinario ufficialmente autorizzato (D.M. 10/04/69) o da un veterinario dell' ASL di competenza della zona di residenza.

Animali in automobile

L'art. 169 del Codice della strada impone il divieto di trasportare animali domestici in tutti i casi in cui gli stessi possano costituire impedimento o pericolo per la guida. È consentito il trasporto di soli animali domestici, anche più di uno, purché custoditi in apposita gabbia o contenitore o nel vano posteriore al posto di guida appositamente diviso da rete o altro analogo mezzo idoneo. L'art. 170 prevede la possibilità di trasportare animali domestici anche su motocicli e ciclomotori, purché custoditi in apposita gabbia o contenitore. Con la nuova patente a punti è prevista l'eliminazione di un punto in caso di violazione delle regole sul trasporto di animali.

Animali in aereo

Ogni compagnia aerea adotta proprie regole. È quindi opportuno contattarla per tempo in tutti i casi in cui si decida di caricare a bordo un animale. In ogni caso, molto dipende dal peso dell'animale: di solito, nel caso di cani o gatti del peso inferiore ai dieci chili, questi possono viaggiare, all'interno di apposite gabbiette, insieme al padrone; i cani invece di media o grossa taglia sono costretti a viaggiare nella stiva pressurizzata, anche in questo caso in apposite gabbie (in alcuni casi fornite direttamente dalle compagnie aeree).

Alcune compagnie forniscono inoltre assistenza agli animali durante il volo e in molti aeroporti sono previsti centri di assistenza e ristoro per gli animali. Normalmente il prezzo del biglietto è ridotto rispetto a quello ordinario. I cani guida per i non vedenti viaggiano sempre gratuitamente.

Animali in treno

I cani guida per non vedenti possono viaggiare gratuitamente su qualunque tipo di treno. Per gli altri animali le regole variano.

Sui treni Eurostar possono viaggiare, in prima e seconda classe, solamente piccoli animali purché siano chiusi in apposite gabbiette o contenitori di dimensioni non superiori a cm 32x32x50 e collocati negli appositi spazi. Il trasporto è gratuito.

Su tutti gli altri treni sono ammessi gratuitamente i piccoli animali custoditi in contenitori non superiori a cm. 70x50x30.

I cani di piccola taglia possono viaggiare in grembo al passeggero, mentre per i cani di grossa taglia occorre distinguere: nelle vetture a compartimenti sono ammessi purché lo consentano gli altri passeggeri, mentre nelle vetture a unico ambiente devono viaggiare sotto la diretta sorveglianza del proprietario, utilizzando le piattaforme o il vestibolo delle carrozze e delle automotrici.

In entrambi i casi occorre pagare un biglietto a tariffa ordinaria di 2^a classe scontata del 50% fino a un importo massimo di € 5,00.

Nelle cuccette e nelle vetture letto il trasporto è ammesso, alle condizioni suddette, solo se il compartimento viene acquistato ad uso esclusivo.

Animali in nave o in traghetto

La quasi totalità delle compagnie marittime consente il trasporto di animali a bordo. Alcune imbarcazioni sono munite di apposite gabbie, all'interno delle quali trasportare, ove richiesto, il proprio animale.

In ogni caso è necessario presentare il certificato di buona salute. Sulle navi da crociera, invece, non sempre sono ammessi i cani di media e grossa taglia, mentre per quelli piccoli è permesso viaggiare in cabina con i proprietari (purché in cabina non vi alloggino altre persone) e circolare liberamente sul ponte, ovviamente tenuti al guinzaglio.

I cani guida per i non vedenti viaggiano gratuitamente su qualsiasi tipo di nave.

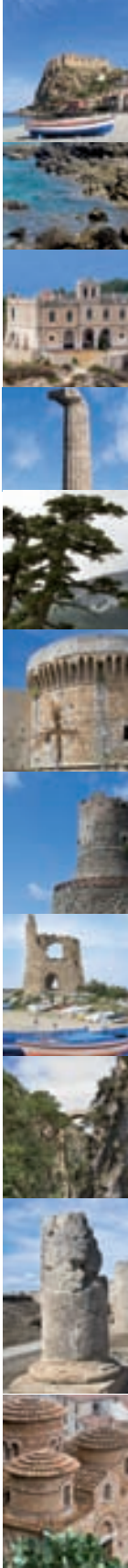
Animali su taxi e mezzi pubblici

Non vi sono regole generali che disciplinino il trasporto di animali in taxi; per ora è a discrezione del conducente ammettere o no l'animale a bordo. In ogni caso non sarà necessario il pagamento di un sovrapprezzo.

Sui mezzi pubblici urbani, i regolamenti variano da un Comune all'altro ed è anche a discrezione del singolo Comune richiedere il pagamento del biglietto. In ogni caso i cani di media e grossa taglia dovranno essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola.



**Affittare una casa
per le vacanze**





In Calabria sono molti coloro che scelgono di affittare una casa per trascorrere le proprie vacanze. Se lei ha optato per questa scelta, di seguito, le ricordiamo quali sono le precauzioni da prendere e i disguidi più frequenti nei quali può incorrere.

Per prima cosa deve tenere presente che al momento del contratto non è applicabile la legislazione speciale prevista per gli immobili adibiti ad uso abitativo. Perciò occorre stipulare un contratto di normale locazione, al quale verranno applicate le disposizioni del Codice civile, a condizione però di specificare bene la destinazione turistica (cioè che il godimento dell'immobile è legato a ragioni di villeggiatura o di svago) e la durata. Bisogna che lei presti attenzione al fatto che se oltre all'immobile le vengono forniti anche servizi "tipici alberghieri" (cambio asciugamani, cambio lenzuola, pulizie, etc.) si configura un contratto d'albergo e quindi valgono regole diverse.

Deve sapere che i contratti di affitto di alloggi ai turisti non sono soggetti a obbligo di registrazione se la loro durata non è superiore a 30 giorni complessivi all'anno. In caso contrario essi vanno registrati e il relativo costo è da dividere tra lei e il proprietario dell'immobile. L'entità del canone è del tutto libera. Naturalmente se l'affare si conclude per l'intervento di un'agenzia immobiliare a quest'ultima spetta la provvigione.

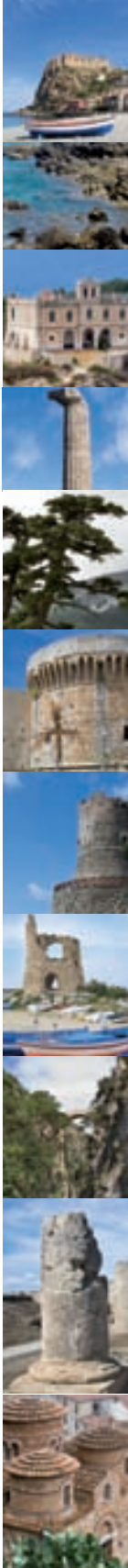
Ovviamente lei ha diritto di pretendere che la casa o l'appartamento siano in condizione di ospitarla senza disagi. Per questo motivo, anche se non è obbligatorio ricorrere a un contratto scritto, è sempre meglio pretendere un impegno scritto che contenga la descrizione dell'immobile, degli eventuali servizi e l'indicazione della cifra richiesta. Inoltre se è tenuto a versare un anticipo, faccia in modo che sia il più basso possibile e si riservi di pagare dopo aver visto la casa. Infine quando arriva a destinazione faccia un inventario delle dotazioni dell'appartamento in presenza del proprietario, indicando anche lo stato dell'immobile e di funzionamento degli impianti.

Purtroppo a volte potrebbe capitare che l'immobile non corrisponda agli impegni che lei ha sottoscritto. In questa spiacevole eventualità deve documentare quanto più possibile questa discordanza dopodiché può: sia chiedere una riduzione del canone di locazione, sia decidere di andare via

pretendendo la restituzione di quanto già versato e anche eventuali danni.

Infine qualora la casa affittata necessiti di riparazioni occorre avvisare immediatamente il proprietario, il quale ha l'obbligo di intervenire e provvedere tempestivamente. Comunque se i lavori di riparazione dovessero procrastinarsi per oltre un sesto del tempo che lei resta nella casa o comunque superano i venti giorni, ha diritto a una riduzione del canone. Nel caso in cui i problemi fossero tali da rendere inabitabile la casa lei può ottenere lo scioglimento del contratto ed esigere oltre alla restituzione dell'anticipo versato, anche eventuali danni.

Multiproprietà





Anche se in Calabria non sono molto diffuse, vogliamo comunque offrirle alcune informazioni e suggerimenti sulle multiproprietà.

Le multiproprietà in Italia sono disciplinate dal Decreto Legislativo 9 novembre 1998 n. 427, il cui contenuto è stato successivamente trasferito negli artt. 69-81 del Codice del consumo.

Fra le novità più significative vi è il divieto di denominare "multiproprietà" l'acquisto di un diritto di godimento a tempo parziale che non sia accompagnato dal trasferimento di un diritto reale sull'immobile.

Vengono disciplinati:

- il diritto di informazione e i requisiti del contratto;
- il diritto di recesso senza penalità entro dieci giorni dalla stipula (che diventano tre mesi se il contratto non contiene una delle informazioni obbligatorie; tre mesi + dieci giorni se le informazioni non vengono comunicate neppure in seguito);
- il divieto di acconti, anticipi e caparra fino alla scadenza dei termini per il recesso;
- l'obbligo di fidejussione a carico del venditore a garanzia dell'ultimazione dei lavori di costruzione;
- la risoluzione di diritto del contratto di finanziamento nel caso di esercizio del diritto di recesso;
- la competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza del turista;
- l'inderogabilità dei diritti riconosciuti all'acquirente, anche nel caso di applicabilità di legge straniera;
- un sistema sanzionatorio a carico del venditore che contravvenga agli obblighi derivanti dal contratto.

Il mercato della multiproprietà rimane, tuttavia, una nebulosa in cui è difficile orientarsi: spesso la società venditrice è collegata a diversi altri soggetti fra i quali diventa difficile individuare i confini di responsabilità: un ente gestore, un ente per il circuito degli scambi, un ente

di riferimento per i rapporti di titolarità dei diritti acquistati e un ente finanziatore per la concessione del credito. Si aggiunga che spesso parte di tali soggetti hanno sede in Stati esteri (Isole Vergini, Stati centroamericani, etc).

Lo stesso divieto di utilizzo dell'espressione "multiproprietà" in assenza della costituzione di un diritto reale, ha avuto come conseguenza il proliferare di ingegnosi ma assolutamente oscuri sistemi di "certificati di titolarità", "acquisto di punti" e simili.

Il tutto ha contribuito a formare un quadro di scarsa credibilità del mercato nel suo insieme, il cui sviluppo appare largamente al di sotto delle aspettative.

Se nel contratto che le viene sottoposto per la sottoscrizione si usa il termine "multiproprietà", deve essere previsto, a suo favore, il trasferimento di un "diritto reale" (con trascrizione nei registri immobiliari, intervento del notaio, etc.). Se così non è, non si tratta di una vera multiproprietà, ma solo dell'acquisto di un diritto d'uso, una sorta di locazione a cui viene dato un nome diverso per trarla in inganno.

Diritto di recesso

Indipendentemente dal luogo e dalle modalità di conclusione del contratto, entro dieci giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto è possibile recedere senza necessità di indicare i motivi (c.d. "diritto di ripensamento").

In caso di recesso, non è dovuta alcuna penale al venditore, è dovuto solo il rimborso delle spese documentate che si sono rese necessarie per la conclusione del contratto (e solo se ne è fatta espressa menzione nel contratto e solo se si tratta di spese non rinviabili a dopo la scadenza del termine per il recesso).

Qualunque clausola preveda il pagamento di penali o il rimborso di spese in misura forfetaria è illegittima e si considera come non apposta.

Lei può esercitare il diritto di recesso con raccomandata A/R da inviare al venditore o al diverso soggetto eventualmente indicato a tal fine nel testo del contratto

sottoscritto.

Nel caso in cui il termine di dieci giorni lavorativi stia per scadere, è possibile inviare un telegramma o un fax entro il termine, facendolo poi seguire dalla raccomandata A/R., da spedire entro le successive quarantotto ore.

Il contratto deve contenere tutte le corrette informazioni sul diritto di recesso (esistenza del diritto, suo contenuto, termini e modalità del suo esercizio, soggetto al quale inviare la raccomandata A/R).

Se il contratto non contiene la corretta informazione sul diritto di recesso e l'informazione viene data separatamente entro i tre mesi successivi, il termine di dieci giorni decorre dalla data di ricevimento della corretta informazione.

Se l'informazione sul diritto di recesso non le viene comunicata neppure successivamente alla conclusione del contratto, il diritto di recesso può essere esercitato entro il termine di tre mesi e al venditore non è dovuto alcun rimborso. In tal caso il recesso è consentito anche entro i dieci giorni successivi alla scadenza dei tre mesi, ma in tal caso bisognerà corrispondere al venditore le spese documentate menzionate nel contratto (e sempre che si tratti di spese non rinviabili).

Acconti e caparre

Il venditore non può esigere né accettare alcuna somma a titolo di anticipo, acconto o caparra prima che sia scaduto il termine per l'esercizio del diritto di recesso. Pertanto, nessuna somma è dovuta all'atto della firma. Qualunque richiesta in tal senso è illegittima e deve farla dubitare della serietà del venditore e della bontà dell'affare.

Garanzie a carico del venditore

Se oggetto del contratto è un immobile non ancora ultimato, il venditore è tenuto a fornire fideiussione bancaria o assicurativa a garanzia dell'ultimazione dei lavori. Identica garanzia il venditore deve fornire se non si tratta di una società di capitali, se ha capitale sociale inferiore a euro 5.164.569 e se non ha sede legale e sedi secondarie in Italia.

Acquisto con finanziamento

A volte l'acquisto è accompagnato da un contratto di finanziamento. Se tale finanziamento è avvenuto sulla base di accordi commerciali tra il venditore e il soggetto finanziatore (banca o, più spesso, società finanziaria) il contratto di concessione del credito si risolve di diritto (e senza che sia dovuta alcuna penale) come conseguenza automatica dell'esercizio del diritto di recesso. Chi ha esercitato correttamente il diritto di recesso, può quindi legittimamente interrompere il pagamento delle rate alla finanziaria, senza che questa possa richiedere alcunché.

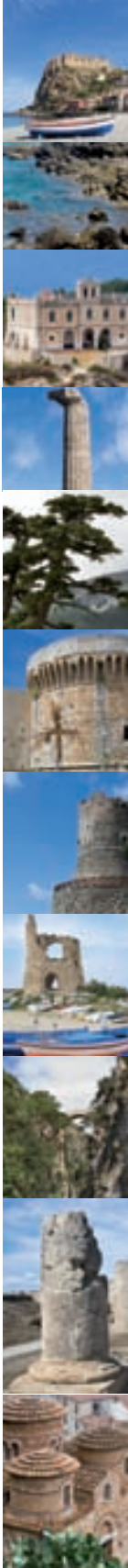
In questo caso, anche se non è obbligatorio, è però consigliabile inviare alla finanziaria, per conoscenza, copia della raccomandata di recesso inviata al venditore.

Clausole nulle

Sono abusive, e da considerare nulle, le eventuali clausole del contratto che prevedono:

- un rinuncia dell'acquirente ai diritti previsti dagli artt. 69-82 del Codice del consumo (ad esempio, rinuncia al diritto di recesso);
- limitazioni alla responsabilità prevista a carico del venditore;
- in caso di controversie, la competenza territoriale di un giudice diverso da quello del luogo in cui risiede l'acquirente.

Al ristorante





Gentile ospite, una volta arrivato in Calabria ed essersi sistemato a seconda dei propri desideri e delle proprie esigenze, oltre a visitare le bellezze di questa regione, avrà l'esigenza di usufruire di alcuni servizi essenziali. Fra essi il più importante è senza dubbio il servizio di ristorazione. Anche qui in Calabria potrebbe capitarle di arrivare in un ristorante che non soddisfi le sue esigenze, per questo motivo di seguito troverà qualche suggerimento che le può essere utile in questa spiacevole eventualità.

Quando si accinge a scegliere un ristorante, si accerti che il menù con il prezzo di ogni portata e delle bevande sia esposto all'esterno del locale e inoltre ricordi che se vicino ad alcune pietanze compaiono sigle generiche, significa che probabilmente il prezzo di tale pietanze è variabile, infine è bene che il menù specifichi se vengono servite pietanze fresche oppure surgelate. Una volta effettuata la scelta lei può esigere che le bevande confezionate siano aperte alla sua presenza.

Inoltre il gestore del ristorante ha il dovere di rilasciarle la ricevuta fiscale, al momento di pagare il conto, che deve essere dettagliato e chiaro. Nel caso in cui vengono richieste cifre più elevate rispetto ai prezzi esposti conviene presentare un esposto alla Polizia municipale.

Naturalmente i ristoranti hanno l'obbligo di rispettare determinate regole di igiene. Ma ciò nonostante le conviene prestare attenzione a questo aspetto: ad esempio accertatevi che gli antipasti di mare o i cibi a base di maionese siano conservati in banchi refrigerati.

Per ultimo ricordi che se mentre lei è in ristorante le vengono rubate cose delle quali si è liberato per un miglior godimento del servizio, come ad esempio il cappotto o l'ombrello, ha diritto di ottenere un risarcimento del danno dal gestore del ristorante. Lo stesso vale nel caso in cui un cameriere le sporchi l'abito. Al contrario il gestore del ristorante non è responsabile per tutti quegli oggetti che rimangono sotto la sua diretta sorveglianza.

Menù

Il menù è l'elenco dettagliato delle pietanze e delle bevande che il ristorante propone. Le principali componenti del menù sono, in ordine:

- Antipasti: spesso sono specialità regionali. In alcuni ristoranti sono previste degustazioni di diversi antipasti. Possono essere suddivisi tra freddi e caldi;
- Primi piatti: minestre, paste asciutte e risotti suddivisi a seconda che siano a base di carne o di pesce. Come per gli antipasti si possono richiedere degustazioni di due o tre primi;
- Secondi piatti: suddivisi a seconda che siano di carne o di pesce;
- Contorni: insalate e legumi, spesso ingredienti tipici del territorio. Nei ristoranti più prestigiosi possono non essere indicati, in quanto già compresi come accompagnamento dei secondi piatti;
- Formaggi: non sempre questa sezione è presente nei menù, in quanto viene presentato l'intero assortimento su di un carrello apposito;
- Dolci e frutta : freddi e caldi, gelati e macedonie;
- Bevande: esclusi i vini, presenti nell'apposita Carta;
- I piatti del giorno, consigliati dallo chef, vengono indicati su un foglio a parte.

Solitamente la lista varia a seconda della stagione e delle festività, in base alla disponibilità di prodotti freschi e degli ingredienti locali che valorizzano la cucina tradizionale. Addirittura alcuni ristoranti tra i più esclusivi variano il menù giornalmente a seconda della disponibilità del mercato.

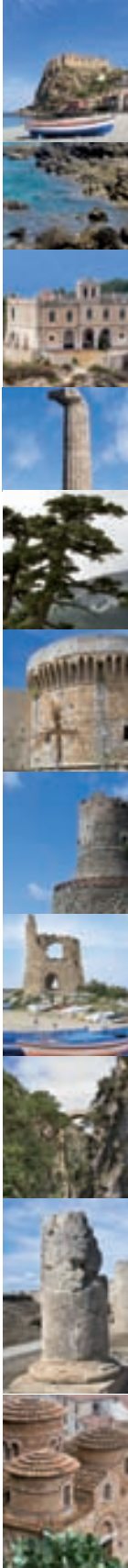
E' buona norma indicare se è previsto un'eventuale costo aggiuntivo per il coperto.

Prezzi

Secondo il Testo unico di pubblica sicurezza, risalente addirittura al 1935 e ancora in vigore, è obbligatorio esporre i prezzi o avere un menù con relativo prezzario. In caso contrario bisogna esporre denuncia alla Polizia di Stato.



I diversamente abili e il turismo





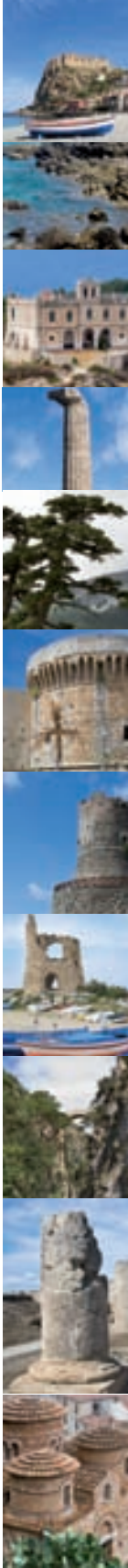
Anche in Calabria la possibilità per le persone diversamente abili di fare turismo migliora. In questa direzione gli enti locali sono aiutati anche dalla legge regionale 14 Marzo 2003, n° 4 relativa ai "Contributi ai Comuni costieri per la realizzazione di strutture mobili o fisse sulle spiagge libere al fine di agevolare l'accesso al mare di persone con problemi motori".

Naturalmente, per quanto riguarda le strutture ricettive, le consigliamo di accertarsi prima del livello di accessibilità. Per cercare di aiutarla in questa situazione, di seguito le diamo qualche informazione:

- Una struttura è accessibile quando, nelle singole parti fondamentali che la compongono, consente ad una persona in carrozzina di muoversi senza aiuto;
- Il parcheggio è accessibile se il terreno non è sconnesso né ghiaioso, se non ci sono pendenze ripide, né gradini da superare per raggiungere l'entrata della struttura;
- L'ingresso principale è accessibile se privo di gradini ed ha una porta larga almeno cm 80;
- L'atrio è accessibile se privo di gradini, con porte di almeno cm 80, e consente un accesso autonomo all'ascensore;
- I servizi igienici non devono avere gradini, porta di almeno cm 80, wc con tazza, doccia a pavimento, supporti e maniglioni, sufficiente spazio di manovra per la carrozzina;
- L'ascensore deve avere la porta di almeno cm 80, larghezza cabina minimo cm 90, profondità minimo cm 130 e nessun gradino ad impedire l'accesso;
- La camera da letto non deve avere gradini all'ingresso, la porta deve avere un'apertura minima di cm 80, spazio di manovra interno, inclusa la possibilità di accostarsi al letto e deve essere agevole l'ingresso al bagno.



I servizi balneari





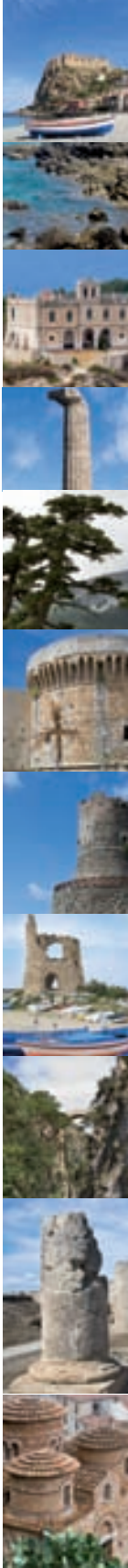
Gentile ospite, riteniamo utile darle qualche suggerimento sulle regole che disciplinano gli stabilimenti balneari.

Rispetto a questo lei deve tener presente che:

- I costi dei servizi e gli stessi aumenti dei prezzi sono differenti a seconda delle località;
- Per periodi di lunga permanenza si possono ottenere degli sconti, quindi se lei conosce qualcuno che si reca nella stessa località può essere utile concordare un'unica prenotazione dei servizi di spiaggia, cumulando più periodi per ottenere prezzi più vantaggiosi;
- Alcuni alberghi, in base a convenzioni con gli stabilimenti balneari, offrono i servizi di spiaggia compresi nella tariffa dell'hotel;
- Gli ultimi cinque metri di spiaggia prima del mare non sono oggetto di concessione agli stabilimenti: chi non usufruisce dei servizi, ha diritto di accedervi e di sostarvi gratuitamente, purché non ingombri il passaggio;
- Ricordarsi che in ogni caso l'accesso al mare è libero e non può essere sottoposto a tariffe o pedaggi.



A chi rivolgersi



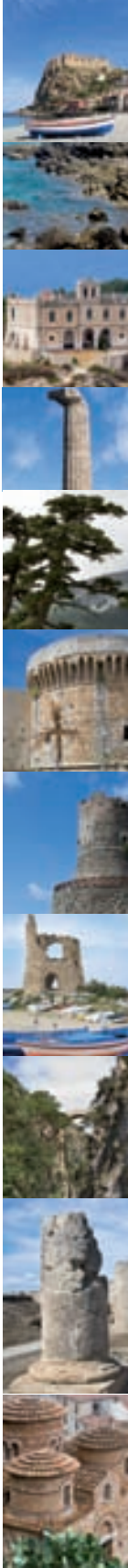


Caro ospite, le auguriamo di trascorrere un ottimo soggiorno nella nostra regione, ma qualora durante la sua permanenza dovesse incorrere in qualche disagio, può rivolgersi alle seguenti strutture:

1. **Regione Calabria Dipartimento Turismo:** via S. Nicola, 8 - 88100 CZ, Tel 0961/792723, Fax 0961/856885;
2. **Regione Calabria Sistema Informativo Turistico:** via S. Nicola, 8 - 88100 CZ, Tel 0961/741646, e-mail m.righetti@regcal.it; m.biasi@regcal.it;
3. **Camera di Commercio di Cosenza:** via Calabria, 33 - 87100 CS, Tel 0984/8151, Fax 0984/815284, e-mail urp@cs.camcom.it;
4. **Camera di Commercio di Catanzaro:** via Menniti Ippolito, 16 - 88100 CZ, Tel 0961/888111, Telefax 0961/721236;
5. **Camera di Commercio di Crotone:** Piazza Castello, 20 - 88900 KR, Tel 0962/28190, 0962/663411;
6. **Camera di Commercio di Vibo Valentia:** Piazza San Leoluca - Complesso Valentianum - 89900 VV, Tel 0963/294600, Fax 0963/294631;
7. **Camera di Commercio di Reggio Calabria:** via Tommaso Campanella, 12 - 89125 RC, Tel 0965/384111, Fax 0965/332373, e-mail cameradicommercio@rc.legalmail.camcom.it;
8. **Movimento consumatori "S.O.S. turista" Cosenza:** via P. Giglio, Complesso Piazza Molino, 1 (C/o ARCI P.le CS), 87050 Serra Pedace (CS), Tel. 0984-482440 e-mail cosenza@movimentoconsumatori.it
9. **Movimento consumatori "S.O.S. turista" Reggio Calabria:** via Gebbione a Mare, 6 89129 RC, Tel./Fax 0965-330518 e-mail reggiocalabria@movimentoconsumatori.it.



Appendice legislativa





NORMATIVA NAZIONALE E CONVENZIONI INTERNAZIONALI

TRASPORTO AEREO

- Convenzione di Montreal del 1999 (Trasporto aereo internazionale).
- Regolamento UE n. 899/2002 del 13/5/2002 (responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti).
- Regolamento UE n. 261/2004 del 11/2/2004 (negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato).
- Regolamento UE n. 1546/2006 del 4/10/2006 (norme di sicurezza)
- Carta dei diritti del passeggero (ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

-Decreto 21 ottobre 2008:

- Definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche nell'ambito dell'armonizzazione della classificazione alberghiera. (GU n.34 del 11-2-2009)

CONTRATTO D'ALBERGO

- Codice Civile - articoli da 1783 a 1785.

PACCHETTI TURISTICI

- Direttiva UE n. 90/314
- Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - articoli da 82 a 100)
- D.M 23/7/1999 n. 349 (Fondo nazionale di garanzia)

CONTRATTO DI VIAGGIO

- CCV (Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio – Bruxelles 23 aprile 1970).

MIULTIPROPRIETA'

- Direttiva UE 94/47.
- Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - articoli da 69 a 81).

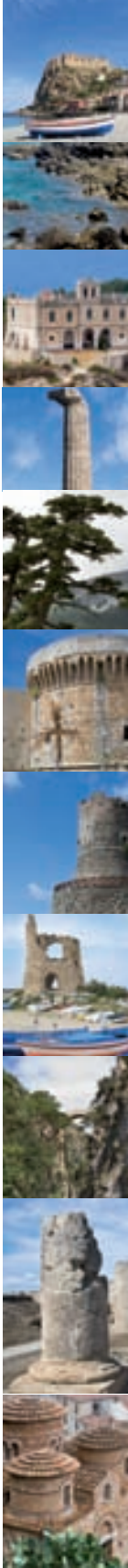
LEGGE QUADRO SUL TURISMO

- LEGGE 29 marzo 2001 n. 135 (Riforma della legislazione nazionale del turismo).
- D.P.C.M. 13 settembre 2002 (Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico).

NORMATIVA REGIONALE DELLA CALABRIA

- Legge regionale 28 marzo 1985 n. 13 – Organizzazione e sviluppo del turismo in Calabria in attuazione della legge 17 maggio 1983, n. 217 (Abrogata, tranne il titolo VIII).
- Legge regionale 3 maggio 1985, n. 26 – Disciplina della classificazione alberghiera.
- Legge regionale 11 luglio 1986, n. 28 – Ricezione turistica all'aria aperta.
- Legge regionale 7 marzo 1995, n. 4 – Norme sulla classificazione degli esercizi ricettivi extra - alberghieri.
- Legge regionale 10 aprile 1995, n. 13 – Agenzie di viaggio.
- Legge regionale 26 febbraio 2003, n. 2 Disciplina dell'attività di accoglienza ricettiva a conduzione familiare denominata "Bed and Breakfast".
- Legge regionale 5 aprile 2008, n. 8 "Riordino dell'organizzazione turistica regionale".

Indice





Premessa	Pag. 5
Raggiungere la Calabria	Pag. 9
- Trasporto aereo	
- Prenotazioni	
- Overbooking e negato imbarco	
- Cancellazione del volo	
- Ritardo nella partenza	
- Bagaglio	
- Ritardo nella consegna del bagaglio	
- Perdita, distruzione o danneggiamento del bagaglio	
- Il reclamo	
- Danni ai Passeggeri	
- Nuove regole di sicurezza negli aeroporti	
Viaggi in Treno.....	Pag. 21
- Biglietto e prenotazione	
- Rimborso del biglietto	
- Come fare per avere il rimborso	
- Ritardi	
- Aria condizionata	
- Coincidenze	
- Bagagli	
Viaggiare in traghetto.....	Pag. 27
- Obblighi del vettore	
- Rinuncia al viaggio da parte del passeggero	
- Ritardo nella partenza	
- Partenza annullata	
- Danni all'auto	
- Incidente alle persone ed ai bagagli	
Scheda informativa:	
"I Trasporti in Calabria".....	Pag. 31

Le Strutture ricettive.....	Pag. 37
- Classificazione alberghiera	
Contratto d'albergo	Pag. 45
- Prenotazione e Conclusione del contratto	
- Responsabilità per inadempimento del contratto	
- Obblighi dell'Albergatore	
- Obblighi del Cliente	
- Doveri di protezione	
- Responsabilità dell'Albergatore per le cose portate in albergo	
- Responsabilità dell'Albergatore per le cose consegnate	
- I veicoli	
- Estensione a strutture diverse dall'albergo	
Pacchetti Turistici	Pag. 53
- Revisione del prezzo	
- Modifiche delle condizioni contrattuali	
- Ritardi nelle partenze	
- Disdetta prima della partenza	
- Disagi in loco	
- Il danno da vacanza rovinata	
- Assicurazioni	
- Formula Roulette	
- In Conclusione	
- Acquisti "On Line"	
In Viaggio con il proprio animale	Pag. 65
- Informazioni sanitarie	
- Animali in automobili	
- Animali in aereo	
- Animali in treno	
- Animali in nave o traghetto	
- Animali su taxi e mezzi pubblici	
Affittare una casa per vacanze.....	Pag. 71

Multiproprietà.....	Pag. 75
- Diritto di recesso	
- Acconti e caparre	
- Garanzia a carico del venditore	
- Acquisto con finanziamento	
- Clausole nulle	
Al Ristorante.....	Pag. 81
- Menù	
- Prezzi	
I diversamente abili e il turismo.....	Pag. 87
I Servizi balneari.....	Pag. 91
A chi rivolgersi.....	Pag. 95
Appendice Legislativa.....	Pag. 99
- Normativa nazionale e convenzioni internazionali	
- Normativa regionale.	



Segnalazioni Consigli

Regione Calabria Dipartimento Turismo:

Via S. Nicola, 8 - 88100 Catanzaro, Tel 0961/792723, Fax 0961/856885;

Numero Verde: 800.550001

Note



A cura dell'Assessorato Regionale al Turismo

Finito di stampare nel mese di Luglio 2009
Presso la Tipolitografia TNT gr@fica srl.

È vietata la riproduzione, anche parziale, del contenuto di questo Volume.

