

# I TUOI DIRITTI



## #INVACANZA CONTE

- DOCUMENTI DI VIAGGIO E ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO
- PACCHETTI TURISTICI, CONOSCI I TUOI DIRITTI
- VOLI: COSA FARE IN CASO DI CANCELLAZIONI, RITARDI, PERDITA BAGAGLI
- NAVE, I DIRITTI DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO MARITTIMO
- TRENO, I DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO
- DIRITTI DEI PASSEGGERI DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA
- ALBERGHI, LA GUIDA AI TUOI DIRITTI
- AGRITURISMO, LA GUIDA AI DIRITTI
- BED&BREAKFAST E AFFITTACAMERE, LA GUIDA
- CAMPEGGI, LA GUIDA AI DIRITTI
- COME LASCIARE LA CASA IN SICUREZZA E EVITARE I FURTI
- NOLEGGIO AUTO, LA GUIDA COMPLETA



# DOCUMENTI DI VIAGGIO E ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

Quando si viaggia all'estero, occorre naturalmente portare con sé una serie di documenti, che variano a seconda del Paese e dell'area di destinazione. Parliamo di documenti di identità e permessi/visti di soggiorno, documentazione sanitaria, documentazione assicurativa, documentazione degli eventuali animali al seguito.

## VIAGGIARE IN UE

In quanto cittadini dell'Unione Europea abbiamo diritto a circolare liberamente nel territorio degli Stati membri, senza dover adempiere particolari procedure e indipendentemente dal motivo per cui ci si sposta (lavoro, studio, turismo, ecc.): è sufficiente possedere una carta d'identità o un passaporto valido. La direttiva 2004/38/CE raccoglie in un unico testo il complesso corpus legislativo esistente nel settore del diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri. **Qualsiasi cittadino europeo ha il diritto di recarsi in un altro Stato membro e l'unica formalità imposta, per i soggiorni inferiori a 3 mesi, è il possesso di un documento d'identità.** In ogni caso, non può essere imposto alcun visto di uscita o di ingresso. Se il cittadino in questione non dispone di documenti, lo Stato membro ospitante gli concede ogni ragionevole mezzo affinché egli ottenga o faccia pervenire i documenti richiesti.

*Per soggiorni di durata superiore a 3 mesi, è necessario invece soddisfare ulteriori condizioni, quali l'essere un lavoratore o uno studente nel paese di destinazione, disporre di risorse economiche sufficienti e di una assicurazione malattia o essere un familiare di un cittadino dell'Unione facente parte di una delle suddette categorie.*

Lo spazio Schengen è uno spazio privo di frontiere interne, nell'ambito del quale sono state adottate norme comuni in materia di visti, diritto di asilo e controllo alle frontiere esterne. Complessivamente, 28 Stati europei aderiscono agli accordi di Schengen. Fra questi, Cipro, Romania, Bulgaria e Liechtenstein non hanno ancora attuato nella pratica tutti gli accorgimenti necessari per aderire, e, pertanto, in via provvisoria, mantengono tuttora i controlli alla frontiera. Regno Unito e Irlanda non aderiscono alla cooperazione rafforzata di Schengen. Norvegia, Islanda e Svizzera, invece, pur non facendo parte dell'Unione Europea, hanno aderito agli accordi di Schengen.

## ANIMALI DA COMPAGNIA

I cittadini dell'UE possono viaggiare liberamente con gatti, cani o furetti, ammesso che siano muniti del Passaporto Europeo per gli Animali da Compagnia. Lo speciale passaporto per animali domestici, rilasciato dai Servizi veterinari delle ASL, consente l'identificazione dell'animale e del suo proprietario. Il documento riporta i dati anagrafici dell'animale, tutte le pratiche veterinarie effettuate, una sezione relativa ad esami clinici e vaccinazioni (in particolare l'antirabbica) ed il numero identificativo del microchip (obbligatorio a partire dal 3 luglio 2011, in sostituzione del tatuaggio).

*Per gli altri animali domestici, come i conigli o i canarini, si fa riferimento alla pertinente normativa nazionale relativa al trasporto di animali. Alcuni Paesi richiedono la preventiva applicazione di trattamenti antiparassitari.*

## VIAGGIARE NEI PAESI EXTRAEUROPEI

E' buona regola, prima di recarsi in Paesi extra UE, informarsi presso le Rappresentanze diplomatiche e consolari presenti in Italia o presso il proprio agente di viaggio in merito ai documenti richiesti per l'ingresso nel Paese di destinazione. **Seppure in molti Paesi extraeuropei è accettata la carta di identità valida per l'espatrio, si consiglia tuttavia ai viaggiatori di munirsi comunque di passaporto.**

La carta d'identità consente l'espatrio nei seguenti Paesi: Albania, Croazia, Georgia, Bosnia-Erzegovina, Serbia, Montenegro, Macedonia, Egitto, Marocco, Tunisia, Turchia. Sono tuttavia da verificare, caso per caso, le limitazioni ed integrazioni documentali eventualmente previste: in alcuni casi è richiesta la presentazione, insieme al documento di identità, di un apposito tesserino, rilasciato alla frontiera previo pagamento di una somma di denaro, o di un apposito modulo predisposto dalle autorità locali; in altri Paesi è consentito l'ingresso con la carta di identità valida per l'espatrio solo per chi vi si rechi con un viaggio organizzato, o unicamente a scopo di turismo per un periodo di tempo limitato (ad es. 30 giorni).

Il passaporto ordinario è un documento di riconoscimento formale valido per tutti i Paesi i cui governi sono riconosciuti da quello italiano, e può essere ottenuto da tutti i cittadini della Repubblica. Il passaporto viene rilasciato dalle Questure e, all'estero, dalle rappresentanze diplomatiche e consolari. Attualmente, in Italia, si rilascia il passaporto con microchip elettronico inserito nella copertina.

Per potersi recare in alcuni Stati, come per esempio gli Stati Uniti, senza necessità di visto, non è sufficiente che il passaporto sia in corso di validità; è necessario, altresì, che la validità residua del documento sia di almeno 6 mesi oltre il periodo di permanenza.

Il visto di ingresso è un documento che certifica l'autorizzazione concessa ad un soggetto straniero ad entrare nel territorio della nazione che lo ha emesso. Può essere richiesto presso le Rappresentanze diplomatiche e consolari del Paese in cui si risiede; viene rilasciato come documentazione a se stante oppure aggiunto o allegato al passaporto. In determinati casi (soggiorni per turismo, missioni, affari, studio, di breve durata), il visto non è richiesto.

## L'ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

I cittadini europei che si recano in altri Stati UE, o in uno degli Stati con i quali vi sia uno specifico accordo bilaterale di reciprocità assistenziale (in caso di viaggi per motivi di turismo, studio, lavoro), possono usufruire dell'assistenza sanitaria all'estero.

Per ottenere l'assistenza sanitaria in uno Stato dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo (SEE) o della Confederazione Elvetica, è necessario esibire la TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia). Tale tessera, che è il retro della Tessera Sanitaria nazionale (TS) o della Carta Regionale dei Servizi per le regioni Lombardia, Friuli Venezia Giulia e Sicilia, permette di usufruire delle cure medicalmente necessarie (e quindi non solo urgenti). L'assistito, per ottenere le prestazioni, può recarsi direttamente presso un medico o una struttura sanitaria pubblica o convenzionata ed esibire la TEAM, che dà diritto a ricevere le cure alle stesse condizioni degli assistiti del Paese in cui ci si trova. L'assistenza è in forma diretta e pertanto nulla è dovuto, eccetto il pagamento di un eventuale ticket che è a diretto carico dell'assistito. In Svizzera ed in Francia (dove vige un sistema basato sull'assistenza in forma indiretta), il più delle volte viene richiesto il pagamento delle prestazioni. E' bene sapere che il rimborso può essere richiesto direttamente sul posto all'istituzione competente (alla LAMal per la Svizzera ed alla CPAM competente per la Francia). In caso contrario il rimborso dovrà essere richiesto alla ASL al rientro in Italia, presentando le ricevute e la documentazione sanitaria.

Nel caso in cui ci si rechi in un Paese extra UE occorre accertare, presso la propria ASL, se nel Paese da visitare vigono accordi bilaterali in materia di assistenza sanitaria, diretta o indiretta, della quale sono beneficiarie determinate categorie di cittadini per specifiche motivazioni di viaggio (lavoro o studio). La copertura sanitaria prevista dalle attuali Convenzioni è limitata solamente alle strutture pubbliche o private convenzionate e dà diritto, quasi sempre, solamente alle prestazioni sanitarie in caso di cure urgenti, la cui tipologia è legata alla normativa nazionale del Paese estero. Negli altri casi anche le cure di pronto soccorso potrebbero essere a carico del viaggiatore.

Esistono inoltre apposite **polizze assicurative** per chi viaggia, che coprono spese sanitarie di diversa natura, dalle cure ospedaliere alle visite ambulatoriali generiche e specialistiche, all'elisoccorso, al rimpatrio in ambulanza, al viaggio/soggiorno di un familiare che presti assistenza; si tratta di soluzioni che possono essere di grande utilità, ferma restando la necessità di verificare con attenzione, prima della stipula, ogni eventuale clausola di esclusione, limitazione o franchigia, nonché le modalità per attivare correttamente le procedure di assistenza e di rimborso delle spese sostenute direttamente.

## SICUREZZA DELLA META PRESCELTA

E' consigliabile, per chi ha in programma un viaggio all'estero, la consultazione del sito internet [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it), a cura dell'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri in collaborazione con l'ACI, che fornisce informazioni dettagliate e aggiornate su tutti i Paesi del mondo, con avvisi specifici sulla situazione corrente, in particolar modo sugli eventuali problemi di sicurezza (guerre, terrorismo, insurrezioni, ecc.), fenomeni atmosferici, calamità naturali, epidemie, ecc., oltre che su eventuali restrizioni all'ingresso di stranieri o particolari misure di sicurezza in corso.

Prima di partire, infine, può essere particolarmente utile registrare il proprio viaggio sul sito internet [www.dovesiamonelmundo.it](http://www.dovesiamonelmundo.it), indicando le proprie generalità, l'itinerario programmato del viaggio ed un recapito di telefono cellulare: in caso di emergenza tali informazioni faciliteranno, laddove necessario, l'intervento da parte dell'Unità di Crisi della Farnesina. Tutti i dati registrati vengono cancellati automaticamente due giorni dopo il rientro dal viaggio.



## PACCHETTI TURISTICI, CONOSCI I TUOI DIRITTI

Il Codice del Turismo definisce i pacchetti turistici come quelle soluzioni che hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, le formule "tutto compreso" e le crociere turistiche che risultano dalla combinazione prefissata di almeno due dei seguenti elementi, venduti o offerti ad un prezzo forfetario:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del consumatore, una parte significativa del pacchetto turistico.

### DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Il consumatore ha diritto ad **avere copia firmata del contratto** di vendita del pacchetto turistico, in forma scritta e in termini chiari e precisi.

L'organizzatore - tour operator (o l'intermediario - agenzia viaggi), deve fornire al consumatore, in forma scritta, tutte le **informazioni necessarie**, prima (o al momento) della conclusione del contratto (formalità da espletare, documenti necessari, obblighi sanitari) e prima dell'inizio del viaggio (orari, soste e coincidenze, recapiti telefonici utili in caso di emergenza, possibilità di contrarre un'assicurazione); è assolutamente **vietato fornire informazioni ingannevoli** sugli elementi del contratto, con qualunque mezzo vengano comunicate al consumatore.

Le informazioni, che normalmente sono fornite in modo chiaro e preciso al consumatore mediante un opuscolo informativo (o informazioni e materiali illustrativi divulgati per via telematica), vincolano l'organizzatore/intermediario in relazione alle proprie responsabilità, salvo eventuali modifiche delle condizioni (comunicate per iscritto, accettate e sottoscritte dal consumatore).

Le **variazioni del prezzo** (aumento non superiore al 10% del prezzo originario, non applicabile nei 20 giorni prima della partenza) del pacchetto turistico sono ammesse solo se previste dal contratto, per motivi precisi e adeguatamente documentati dal venditore.

In caso di **significative modifiche delle condizioni contrattuali**, l'organizzatore deve darne avviso immediato, in forma scritta, al consumatore, il quale, entro 2 giorni dalla ricezione dello stesso, può non accettare la proposta di modifica e recedere dal contratto, senza penali.

Dopo la partenza, se una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può più essere effettuata, l'organizzatore/intermediario deve proporre **adeguate soluzioni alternative** - senza spese aggiuntive per il consumatore, oppure **rimborsarlo** della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Se le soluzioni alternative non sono possibili, o il consumatore non le accetta per giustificato motivo, l'organizzatore/intermediario, oltre a mettergli a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il rientro, deve restituirgli la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quelle effettivamente fruite.

In caso di **recesso** (per aumento del prezzo superiore al 10%, modifiche delle condizioni contrattuali, cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo - salvo colpa del consumatore), il consumatore può scegliere tra un altro pacchetto turistico (equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, o inferiore, con restituzione della differenza di prezzo) o il rimborso, entro 7 giorni dal recesso o dalla cancellazione, di quanto già pagato, salvo il risarcimento del danno per mancata esecuzione del contratto.

L'organizzatore/intermediario è inoltre responsabile del **risarcimento del danno** per ogni mancato o inesatto adempimento (diffonità dagli standard di qualità promessi o pubblicizzati) delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico (salvo poi rivalersi nei confronti di chi ha effettivamente prestato il servizio).

### COSA FARE IN CASO DI PROBLEMI

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere **contestata tempestivamente mediante reclamo, tramite raccomandata a/r di messa in mora, da inviare entro 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.**

In caso di **danni alla persona**, derivanti da inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni del pacchetto turistico, è nullo ogni accordo che stabilisca limiti al risarcimento. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in 3 anni dalla data del rientro del consumatore, salvo i diritti derivanti dall'esecuzione del contratto di trasporto (in questo caso il termine è di 12 o di 18 mesi a seconda che il trasporto inizi e termini in Europa o meno).

Per i **danni diversi da quelli alla persona** il diritto al risarcimento si prescrive in 1 anno dalla data del rientro del consumatore, e può essere oggetto di limitazioni, se concordato

per iscritto (sempre e comunque nel rispetto di quanto previsto dalle convenzioni internazionali e dalle norme sulle clausole vessatorie).

L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati da responsabilità quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto dipenda dal consumatore o dal fatto di terzi imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore.

Il **"danno da vacanza rovinata"** è il danno che deriva dal tempo di vacanza trascorso inutilmente e dall'irripetibilità dell'occasione persa. Il consumatore può richiederlo indipendentemente dalla risoluzione del contratto. Tale danno è risarcito come conseguenza dell'inadempimento o dell'inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico, e nei limiti in cui non sia di scarsa importanza. Si tratta quindi di una sorta di danno morale, e va quantificato soggettivamente. Il diritto al risarcimento del danno va fatto valere entro 3 anni dal rientro del consumatore.

### ASSICURAZIONE E FONDO NAZIONALE DI GARANZIA

L'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da assicurazione per la responsabilità civile verso il viaggiatore (per il risarcimento di danni alla persona o alle cose e danno da vacanza rovinata).

I contratti possono essere assistiti da polizze assicurative che, nei viaggi all'estero, intervengano a garanzia del rientro immediato del consumatore in caso di emergenze, e gli assicurino assistenza anche di tipo economico. Le polizze possono inoltre garantire, in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore/intermediario, il rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico. E' possibile inoltre stipulare anche altre polizze assicurative, che prevedono diverse forme di assistenza al consumatore.

Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri opera il Fondo Nazionale di Garanzia, per consentire, in tutti i casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore/intermediario, il rimborso del prezzo ed il rimpatrio del consumatore (in caso di viaggio all'estero), oltre ad una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato da Paesi extracomunitari a seguito di emergenze (di solito legate a eventi catastrofici, ad es., epidemie, guerriglie, ecc.).

#### Aggiornamento

Dallo scorso 1 luglio non è più attivo il Fondo Nazionale di Garanzia a tutela del viaggiatore in caso di insolvenza o fallimento degli intermediari di viaggio, sostituito da fidejussioni bancarie o polizze assicurative stipulate dagli stessi operatori. Adoc teme che questa nuova formula andrà a penalizzare i consumatori, che rischieranno di subire ingenti aggravii di spesa.

Il Fondo Nazionale di Garanzia è stato abolito a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 155 del 2015, che ha modificato gli artt. 50 e 51 del Codice del Turismo. La stessa norma stabilisce anche, a parziale tutela dei consumatori, che per i pacchetti prenotati fino al 31/12/2015 sarà possibile proporre istanze di rimborso entro tre mesi dalla data in cui si è concluso o si sarebbe dovuto concludere il viaggio.

Non tutte le agenzie di viaggio e i tour operator hanno finora stipulato le richieste coperture assicurative, in forma privata o rivolgendosi ad associazione di categoria. Pertanto l'Adoc invia i consumatori a controllare l'effettiva esistenza di una copertura al momento di effettuare una prenotazione.



# VOLI: COSA FARE IN CASO DI CANCELLAZIONI, RITARDI, PERDITA BAGAGLI

## TUTELA PER NEGATO IMBARCO

Se ti viene negato l'imbarco su un volo (a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni), la compagnia aerea è tenuta, in primo luogo, alla ricerca di volontari disposti a rinunciare alla propria prenotazione. Se non ci sono volontari, il passeggero cui viene negato l'imbarco ha diritto a ricevere dalla compagnia aerea:

**COMPENSAZIONE PECUNIARIA:** calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa, varia dai 250 ai 600 euro (V. Carta dei Diritti del Passeggero). La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto. La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le due, le tre o le quattro ore.

**RIMBORSO** del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa

**RIPROTEZIONE** il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili

**ASSISTENZA** di:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

## TUTELA IN CASO DI CANCELLAZIONE DEL VOLO

In caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto a:

**RIMBORSO** del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa

**RIPROTEZIONE** il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili

**ASSISTENZA** di:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

In alcuni casi anche la **COMPENSAZIONE PECUNIARIA** (con le stesse modalità per imbarco negato)

**LA COMPENSAZIONE PECUNIARIA NON È DOVUTA** nel caso in cui:

- A) La compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali: ad esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi
- B) il passeggero sia stato informato della cancellazione:

- con almeno due settimane di preavviso
- nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto
- meno di sette giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto

## TUTELA PER RITARDO DEL VOLO

In questo caso il passeggero ha diritto a:

**ASSISTENZA** di:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

IL DIRITTO ALL'ASSISTENZA viene riconosciuto in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa (V. Carta dei Diritti del Passeggero)

Se il ritardo è di almeno cinque ore, il passeggero ha la possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata.

## RECLAMI

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con i quali il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto.

Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane, si può presentare reclamo:

- alle sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera
- agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati

## BAGAGLI

All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento.

La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report).

## SMARRIMENTO

Se entro 21 giorni dall'apertura del PIR non sono state ricevute notizie sul ritrovamento, è necessario inviare tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

## RITROVAMENTO

In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna è necessario inviare tutta la documentazione indicata di seguito all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

## DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER SMARRIMENTO E RITROVAMENTO BAGAGLI

- Codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- Originale del PIR rilasciato in aeroporto
- Originale del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio
- Elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito
- Elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato
- Originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio
- Indicazione delle coordinate bancarie complete: nome del titolare del conto corrente, nome e indirizzo della banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero
- Se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile)

## DANNEGGIAMENTO

In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla data di apertura del PIR, è necessario inviare tutta la documentazione indicata di seguito all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

## DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- Originale del PIR rilasciato in aeroporto
- Originale del talloncino di identificazione del bagaglio
- Elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato

## RISARCIMENTO DANNI

In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1.000 DSP (circa 1.164,00 euro) in caso di compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, fino a 17 DSP (circa 19,00 euro) per kg in caso di compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa.



# NAVE, I DIRITTI DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO MARITTIMO

Sai che hai determinati diritti quando viaggi in nave nell'Unione Europea?

Innanzitutto, **non possono applicarti una tariffa più elevata a causa della tua nazionalità** o in base al luogo di acquisto del biglietto.

In secondo luogo, hai una serie di diritti anche quando le cose vanno male, ad esempio se non puoi imbarcarti a causa di un ritardo o di una cancellazione e questi diritti si applicano se:

- lasci un porto dell'UE con un qualsiasi vettore
- arrivi in un porto dell'UE con un qualsiasi vettore

Queste **regole non si applicano:**

- alle navi autorizzate a trasportare meno di 13 passeggeri
- alle navi che hanno non più di tre membri dell'equipaggio
- alle navi che coprono un tragitto inferiore a 500 metri (solo andata)
- alla maggior parte delle navi storiche
- alle navi per escursioni e visite turistiche – se non sono attrezzate per il pernottamento o se il soggiorno a bordo non supera i due pernottamenti.

## CANCELLAZIONE O RITARDO

Se il tuo servizio è stato cancellato o è in ritardo, hai sempre diritto a ricevere informazioni adeguate e tempestive sulla situazione durante l'attesa.

Se il servizio viene annullato o la partenza viene ritardata di oltre 90 minuti, hai due opzioni:

- ottenere un rimborso del biglietto e, se necessario, il trasporto gratuito verso il tuo punto di partenza iniziale – ad esempio se il ritardo vanifica l'obiettivo del tuo viaggio
- chiedere di essere trasportato, in condizioni analoghe, verso la tua destinazione finale alla prima opportunità e senza spese aggiuntive.

Se la partenza viene ritardata di oltre 90 minuti, nella maggior parte dei casi hai anche diritto:

- a pasti e bevande (proporzionalmente al tempo di attesa)
- a una sistemazione adeguata – se è previsto un pernottamento.

Se il tuo arrivo a destinazione è ritardato di oltre un'ora, hai diritto a una compensazione economica. A seconda del ritardo, quest'ultima può ammontare al 25% o al 50% del prezzo del biglietto.

*Non hai diritto alla compensazione se il ritardo è dovuto a condizioni meteorologiche avverse o a una catastrofe naturale.*

## RECLAMI

Se ritieni che i tuoi diritti non sono stati rispettati, puoi inviare un reclamo al vettore, che dovrà risponderti entro due mesi dalla data dell'evento. Quest'ultimo deve reagire entro un mese e darti una risposta definitiva entro due mesi dal ricevimento del tuo reclamo.

Se non sei soddisfatto della risposta, puoi contattare l'organismo nazionale competente.

## INCIDENTI IN MARE

Se riporti delle lesioni a seguito di un incidente in mare, hai diritto a una compensazione economica da parte del vettore o del suo assicuratore. In caso di decesso, la compensazione economica spetta ai tuoi successori.

Hai inoltre diritto a una compensazione economica da parte del vettore se il tuo bagaglio, la tua vettura o i tuoi effetti personali vengono smarriti o danneggiati in seguito ad un incidente in mare.

Se sei un passeggero a mobilità ridotta, la compensazione economica per i danni alla sedia a rotelle o la perdita della stessa o di altre attrezzature analoghe coprirà il costo integrale della sostituzione o riparazione.

Hai diritto a ricevere un pagamento anticipato dal vettore a copertura delle esigenze immediate in caso di lesioni o morte causate da:

- naufragio
- capovolgimento
- collisione

- incaglio
- esplosione o incendio a bordo
- difetto della nave

## RECLAMI

Puoi presentare una richiesta di compensazione economica per qualsiasi perdita o danno subito nel corso di un incidente in mare presso un tribunale del paese:

- in cui il vettore ha la propria sede operativa principale o sede permanente, o
- in cui si trova il tuo luogo di partenza o di arrivo, o
- in cui risiedi in via permanente – se il vettore vi ha una sede operativa e se è soggetto alla giurisdizione di tale paese, o
- in cui è stato stipulato il contratto di viaggio – se il vettore vi ha una sede operativa e se è soggetto alla giurisdizione di tale paese.

Se il tuo bagaglio è stato smarrito o danneggiato, informa per iscritto il vettore. La notifica va trasmessa idealmente appena sbarchi o al momento della consegna del bagaglio.

Per evitare di perdere il diritto alla compensazione economica, devi informare il vettore al più tardi entro 15 giorni dallo sbarco o dalla consegna del bagaglio.

In generale, devi presentare denuncia al tribunale entro due anni dall'incidente. La data di inizio di questo periodo può tuttavia variare a seconda della natura della perdita o del danno.



# TRENO, I DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO

Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 prevede una serie di diritti per i passeggeri nel trasporto ferroviario.

## IN CASO DI RITARDO

Particolarmente interessanti per tutti i passeggeri sono gli indennizzi previsti in caso di ritardo dei treni.

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere fra:

– il **rimborso integrale** del biglietto, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;

– il **proseguimento** del viaggio seguendo eventualmente anche un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure anche ad una data successiva, a discrezione del passeggero.

Se il passeggero non ha scelto il rimborso, ha diritto ad un **indennizzo minimo** del:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra i 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo di 120 minuti ed oltre.

Le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti, la soglia minima per un indennizzo non deve superare i 4 Euro.

Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio dell'UE.

La Corte di Giustizia dell'UE ha stabilito in una recente sentenza (26/09/2013 in C-509/11) che il pagamento dell'indennizzo è dovuto anche se il ritardo era causato da una circostanza definibile come "forza maggiore". Un trasportatore ferroviario non potrà quindi rifiutare il pagamento dell'indennizzo nemmeno se il ritardo era dovuto ad una bufera di neve, ad un'alluvione o ad un terremoto.

Il Regolamento prevede anche delle prestazioni d'assistenza:

- pasti o bevande gratuite in caso di ritardo di almeno 60 minuti;
- se a causa di un ritardo si rendesse necessario il pernottamento, l'impresa ferroviaria deve offrire la sistemazione in un hotel nonché il trasporto tra la stazione e l'albergo.

Se il treno è bloccato sui binari, deve essere organizzato il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.

Il passeggero può richiedere che l'impresa ferroviaria certifichi sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi – ciò è importante in sede di reclamo.

## PERSONE DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA

Per i disabili e le persone a mobilità ridotta il Regolamento prevede che debbano essere garantiti l'assistenza e l'accesso ai treni. Le prenotazioni e i biglietti delle persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non devono contenere costi aggiuntivi. Su richiesta, l'impresa ferroviaria deve fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso ai treni.

Le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta assistenza a bordo.

In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano indicate informazioni facilmente accessibili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza.

L'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto, e a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione

che fornisce tale assistenza. Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, deve recarsi al punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

In assenza di una tale notifica, l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione devono comunque compiere ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare.

In caso di responsabilità dell'impresa ferroviaria per la perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, non si applicano limiti finanziari al risarcimento.

## PERDITA O DANNI AL BAGAGLIO

In caso di perdita o danni al bagaglio o in caso di ritardata consegna è sancito il diritto ad una compensazione entro certi limiti, ma solo se si tratta del bagaglio "registrato", ovvero dato in consegna al trasportatore ferroviario.

Normalmente i passeggeri portano con sé del bagaglio "a mano" in questo caso i passeggeri devono vigilare sul proprio bagaglio e il trasportatore non risponde di eventuali perdite, furti o danneggiamenti.

## RESPONSABILITÀ IN CASO DI INCIDENTE

Se a causa di un incidente ferroviario un passeggero rimane ferito o addirittura muore, la compagnia ferroviaria è tenuta al risarcimento, a meno che la causa dell'incidente non sia estranea alla sfera di controllo del trasportatore ferroviario.

## RECLAMO

Le imprese ferroviarie devono istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami. In questo caso è preferibile consultare i siti web delle compagnie.

I passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo deve fornire una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta.

Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 prevede altresì che ciascuno Stato UE istituisca degli organismi nazionali indipendenti con poteri sanzionatori, aventi il compito di vigilare sulla applicazione del Regolamento (i cosiddetti NEB – National Enforcement Bodies).

Qualora il passeggero non riesca a risolvere il suo problema attraverso il reclamo al trasportatore, ha l'ulteriore possibilità di rivolgersi all'organismo nazionale segnalando la presunta violazione. La lista dei National Enforcement Bodies è pubblicata sul sito della Commissione Europea.



## DIRITTI DEI PASSEGGERI DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA

Il Regolamento CE n. 1107/2006 tutela tutti i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo, allo scopo di prevenire ogni forma di discriminazione e di fornire un servizio adeguato alle loro specifiche esigenze.

### DIRITTO AL TRASPORTO

La compagnia aerea non può rifiutare la prenotazione o l'imbarco di un passeggero disabile o a mobilità ridotta che sia in possesso di un biglietto valido o di una prenotazione.

Il rifiuto può avvenire solo in casi particolari:

- motivi di sicurezza regolamentati normativamente;
- in caso di impossibilità fisica dell'imbarco della persona dovuta alle dimensioni dell'aeromobile o dei portelloni.

In tal caso la compagnia aerea deve informare immediatamente il passeggero delle motivazioni del rifiuto (fornendo, a richiesta, le motivazioni scritte entro 5 giorni).

In caso di negato imbarco alla persona disabile deve essere offerto il rimborso del biglietto o un volo alternativo.

Per ragioni di sicurezza, al passeggero disabile può essere richiesto di farsi accompagnare da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

### DIRITTO DI ASSISTENZA

La persona disabile, per ricevere assistenza in aeroporto, deve richiedere il servizio alla compagnia aerea, all'agente o all'operatore turistico con un preavviso di almeno 48 ore rispetto all'orario di partenza del volo, e presentarsi all'aeroporto con il maggior anticipo eventualmente richiesto.

Il gestore aeroportuale e la compagnia aerea devono prestare assistenza obbligatoria e gratuita ai passeggeri disabili e a mobilità ridotta, sia negli aeroporti che a bordo dell'aereo, incluso l'imbarco e lo sbarco. Gli aeroporti devono essere dotati di postazioni attrezzate e desk di accoglienza, presso i quali i passeggeri disabili, oltre a ricevere tutte le informazioni necessarie, possa annunciare il proprio arrivo e richiedere l'assistenza.

### COSA FARE

In caso di mancata o non adeguata assistenza in aeroporto è possibile presentare reclamo alla società di gestione aeroportuale, mentre per le problematiche relative alla prenotazione e all'acquisto del biglietto e per la mancata assistenza a bordo dell'aereo il reclamo va presentato alla compagnia aerea.



# HOTEL

## ALBERGHI, LA GUIDA AI TUOI DIRITTI

Un albergo, o hotel, è un'impresa ricettiva che fornisce un alloggio previo pagamento, utilizzato solitamente per soggiorni di breve durata e specialmente dai turisti. Molto spesso, gli alberghi forniscono anche un alto numero di servizi per gli ospiti, come ristoranti, piscine, nonché servizi di vario genere per bambini. Alcuni alberghi presentano al loro interno anche una sala per le conferenze, al fine di incoraggiare gruppi di persone ad organizzare convegni e incontri nel proprio stabile.

L'etimologia del nome "albergo" in italiano deriva dal germanismo antico "heribergo", inteso come "accampamento fortificato" o "alloggio".

Il sistema di classificazione degli alberghi passa da regionale a nazionale, con requisiti strutturali e di servizi diversi a seconda delle stelle, ma che saranno uguali per tutti gli hotel già esistenti in Italia e le nuove strutture. Una struttura alberghiera viene classificata quindi, in base a dei "requisiti e servizi" che possono essere minimi o facoltativi ed a seconda della loro presenza la struttura si guadagna la stella sino ad un massimo di 5 stelle.

### REQUISITI IGIENICO SANITARI E SERVIZI

#### 1 STELLA

Servizi. Ricevimento 12 ore su 24; pulizia delle camere una volta al giorno.

Camere. Una doppia deve misurare minimo 14 mq con bagno di 3 mq. Il bagno ad uso comune deve avere la finestra, mentre quelle ad uso privato anche con areazione forzata.

#### 2 STELLE

Servizi. Reception 12 ore su 24; pulizia delle camere una volta al giorno; punto di ristoro; ascensore.

Camere. Singola di almeno 8 mq, doppia 14 mq oltre al bagno di 3 mq. Il bagno ad uso comune deve avere la finestra, mentre quelle ad uso privato anche con areazione forzata.

#### 3 STELLE

Servizi. Reception 16 ore su 24, servizio bar 12 ore su 24 con addetto, una lingua straniera parlata.

Camere. Singola 8 mq, doppia 14 mq. Tutte le camere con bagno privato.

#### 4 STELLE

Servizi. Reception e bar 16 ore su 24, trasporto bagagli, due lingue straniere parlate.

Camere. Doppia da 15 mq oltre a bagno da 4mq. Tutte le camere con bagno privato.

#### 5 STELLE

Servizi. Reception 24 ore su 24, portiere di notte, bar 16 ore su 24 con addetto, tre lingue straniere parlate, parcheggio 24 ore su 24.

Camere. Doppia da 16 mq e bagno da 5 mq. Tutte le camere con bagno privato.

### PREZZI

Il prezzo, comunicato annualmente alla Provincia territorialmente competente (indicando massimi e minimi), deve essere **esposto e visibile** nell'atrio ed in ogni stanza.

### CONTRATTO

Al momento della prenotazione è utile che le condizioni pattuite (prezzo, durata del soggiorno e servizi compresi) siano poi descritte in una email o in un fax, soprattutto se si invia una caparra. La caparra verrà trattenuta in caso di inadempienze del consumatore dall'albergatore, mentre se è l'albergatore ad essere inadempiente rispetto al contratto il consumatore ha diritto al doppio della somma versata.

### DIRITTI E DOVERI

Il consumatore deve pagare il prezzo richiesto ed ha la possibilità di opporsi solo se la richiesta supera il massimo dichiarato alla Provincia. L'albergatore ha l'obbligo di ospitare chiunque lo chieda e paghi per il servizio, a meno che questo sia sprovvisto di documento d'identità ed in tal caso rifiutargli l'ospitalità. Al conto, per ogni notte di permanenza nella struttura, viene aggiunta una tassa di soggiorno ovvero un'imposta locale, il cui valore quindi cambia da luogo a luogo.

### IN CASO DI DANNI O FURTI

**La responsabilità di furti o danneggiamenti subiti dal consumatore durante il soggiorno è dell'albergatore, sia delle cose consegnate in custodia, che quelle lasciate in camera.** Qualora gli oggetti fossero tenuti in camera l'albergatore dovrà però rimborsare una cifra massima pari a 100 volte il prezzo della camera, e quindi il consumatore deve assumersi il rischio di un rimborso solo parziale. L'obbligo di custodia per l'albergatore scatta per quei servizi offerti a pagamento (garage, custodia di cani ecc.) che sono di solito a pagamento.

### IN CASO DI PARTENZA ANTICIPATA

Il contratto stipulato al momento della prenotazione è vincolante per entrambe le parti, quindi una partenza anticipata espone l'albergatore ad un danno che deve essere coperto dal consumatore qualora però la camera sia effettivamente rimasta inutilizzata. La consuetudine vuole che tali controversie vengano risolte con il pagamento dei primi 3 giorni di soggiorno, mentre se i giorni non goduti sono menù di tre l'albergatore potrà pretendere i soli giorni residui. Qualora il motivo dell'anticipata partenza o non potesse partire per un fatto imprevedibile ed inevitabile (malattia improvvisa, morte di un familiare ecc.) nulla è dovuto all'albergatore.



# AGRITURISMO, LA GUIDA AI DIRITTI

Si può parlare di agriturismo se l'operatore è un imprenditore agricolo, cioè svolgere attività di coltivazione, allevamento di animali o silvicoltura. Le attività agrituristiche devono essere tutte connesse all'attività agricola, cioè finalizzate sempre alla migliore valorizzazione delle risorse agricole (edifici esistenti e non più utili alla conduzione del fondo, prodotti aziendali, ambiente naturale, risorse culturali del luogo). Per svolgere attività di accoglienza, nell'agriturismo si deve prestare uno o più servizi di ospitalità quali: – allestimento di alloggi per soggiorno, – somministrazione di pasti e di bevande costituiti almeno in parte da prodotti propri, – allestimento di aree attrezzate per il campeggio, – organizzazione di attività ricreative, sportive, culturali e didattiche.

## CLASSIFICAZIONE

Come per gli alberghi, il sistema di classificazione degli alloggi messi a disposizione dagli agriturismi, si basa su requisiti strutturali e sui servizi offerti. A seconda della loro presenza, la struttura si guadagna dei "soli" sino ad un massimo di 5.

Nella classificazione, a differenza degli alberghi, vengono inseriti parametri che tengono conto non solo del livello di comfort della struttura ricettiva, ma anche delle caratteristiche dell'azienda e dei servizi che è in grado di offrire in termini di valorizzazione dei prodotti tipici locali, del paesaggio e del territorio.

Ecco in base ai requisiti igienico sanitari e ai servizi le varie categorie:

**Categoria 1 "sole"** – Azienda che offre soltanto le attrezzature e i servizi minimi previsti dalla legge in condizioni di necessaria igiene e funzionalità.

-Ricevimento 12 ore su 24; pulizia delle camere una volta al giorno.  
-Una doppia deve misurare minimo 14 mq con bagno di 3 mq. Il bagno ad uso comune deve avere la finestra, mentre quelle ad uso privato anche con areazione forzata.

**Categoria 2 "soli"** – Azienda che offre, in forma semplice, attrezzature e servizi oltre il minimo previsto dalla legge in un contesto organizzativo e paesaggistico-ambientale che presenta sporadiche emergenze dalla normalità.

-Reception 12 ore su 24; pulizia delle camere una volta al giorno; punto di ristoro; ascensore.  
-Singola di almeno 8 mq, doppia 14 mq, oltre al bagno di 3 mq. Il bagno ad uso comune deve avere la finestra, mentre quelle ad uso privato anche con areazione forzata.

**Categoria 3 "soli"** – Azienda "media" che offre, con alcune rifiniture organizzative o qualità strutturali, attrezzature e servizi che evidenzino anche la caratterizzazione agricola e naturalistica dell'accoglienza, in un contesto paesaggistico-ambientale di buona qualità.

-Reception 16 ore su 24, servizio bar 12 ore su 24 con addetto, una lingua straniera parlata.  
-La camera singola 8 mq, doppia 14 mq. Tutte le camere con bagno privato.

**Categoria 4 "soli"** – Azienda che cura armonicamente il comfort e la caratterizzazione agricola e naturalistica dell'accoglienza, mettendo a disposizione dell'ospite un complesso di attrezzature e servizi di livello elevato in un contesto paesaggistico-ambientale eccellente.

-Reception e bar 16 ore su 24, trasporto bagagli, due lingue straniere.  
-La camera doppia da 15 mq, oltre a bagno da 4mq. Tutte le camere con bagno privato.

**Categoria 5 "soli"** – Azienda che, oltre ai requisiti propri della categoria 4, presenti particolari eccellenze nella prestazione dei servizi, nella peculiarità del contesto paesaggistico-ambientale e nella evidenza della caratterizzazio-

ne agricola e naturalistica dell'ospitalità.

-Reception 24 ore su 24, portiere di notte, bar 16 ore su 24 con addetto, tre lingue straniere parlate, parcheggio 24 ore su 24.  
-Camere doppie da 16 mq e bagno da 5 mq. Tutte le camere con bagno privato.

## PREZZI

Il prezzo, comunicato annualmente alla Provincia territorialmente competente (indicando massimi e minimi), deve essere esposto e visibile nell'atrio ed in ogni stanza.

## CONTRATTO

Al momento della prenotazione è utile che le condizioni pattuite (prezzo, durata del soggiorno e servizi compresi) siano poi descritte in una email o in un fax, soprattutto se si invia una caparra. La caparra verrà trattenuta in caso di inadempienze del consumatore dall'albergatore, mentre se è l'albergatore ad essere inadempiente rispetto al contratto il consumatore ha diritto al doppio della somma versata.

## DIRITTI E DOVERI

Il consumatore deve pagare il prezzo richiesto ed ha la possibilità di opporsi solo se la richiesta supera il massimo dichiarato alla Provincia. L'albergatore ha l'obbligo di ospitare chiunque lo chieda e paghi per il servizio, a meno che questo sia sprovvisto di documento d'identità ed in tal caso rifiutargli l'ospitalità. Al conto, per ogni notte di permanenza nella struttura, viene aggiunta una tassa di soggiorno ovvero un'imposta locale il cui valore quindi cambia.

## DANNI O FURTI

La responsabilità di furti o danneggiamenti subiti dal consumatore durante il soggiorno è dell'albergatore, sia delle cose consegnate in custodia, che quelle lasciate in camera. Qualora gli oggetti fossero tenuti in camera, l'albergatore dovrà però rimborsare una cifra massima pari a 100 volte il prezzo della camera, e quindi il consumatore deve assumersi il rischio di un rimborso solo parziale. L'obbligo di custodia per l'albergatore scatta per quei servizi offerti a pagamento (garage, custodia di cani, ecc.) che sono di solito a pagamento.

## PARTENZE ANTICIPATE

Il contratto stipulato al momento della prenotazione è vincolante per entrambi le parti, quindi una partenza anticipata espone l'albergatore ad un danno che deve essere coperto dal consumatore qualora però la camera sia effettivamente rimasta inutilizzata. La consuetudine vuole che tali controversie vengano risolte con il pagamento dei primi 3 giorni di soggiorno, mentre se i giorni non goduti sono menù di tre l'albergatore potrà pretendere i soli giorni residui. Qualora il motivo dell'anticipata partenza o non potesse partire per un fatto imprevedibile ed inevitabile (malattia improvvisa, morte di un familiare ecc.) nulla è dovuto all'albergatore.



## CAMPEGGI, LA GUIDA AI DIRITTI

Il campeggio è un modo di trascorrere una vacanza all'aria aperta alloggiando in ripari temporanei o permanenti, che possono essere tenda, roulotte o caravan, in sosta libera o in aree appositamente attrezzate (chiamate anch'esse con lo stesso nome: campeggi).

Le aree appositamente attrezzate a campeggio offrono varie opportunità di soggiorno per periodi più o meno lunghi: l'offerta va dalla semplice piazzola (per tenda/roulotte/camper) fino ai bungalow, o all'affitto di tende o roulotte già montate e pronte per l'uso.

Nel corso degli anni si è assistito ad uno sviluppo dei servizi offerti che ha portato ad avere campeggi sempre più grandi e sempre più somiglianti a vilaggi vacanze o a città piuttosto che luoghi naturali, facendo così mancare un po' dello spirito nativo del campeggiatore. Per contro lo sviluppo in tal senso ha consentito di estendere a tutti, giovani e meno giovani, la possibilità di usufruire di una diversa possibilità di svago ed ha aumentato sicuramente il numero di utenti in rapporto anche al prezzo, sicuramente più accessibile rispetto alle altre offerte. I campeggi si possono ormai trovare in tutti i luoghi dove sia presente anche una minima offerta turistica, anche se sono più frequenti lungo i litorali dove nel periodo estivo si riempiono di una folta schiera di vacanzieri.

Come per le strutture alberghiere, anche i campeggi sono classificati con un numero di stelle crescente al crescere dell'offerta di servizi, attrezzature, comfort e attività ricreative.

### CLASSIFICAZIONE

È effettuata sulla base di requisiti minimi funzionali e strutturali. Essi si fregiano di "stelle" che vanno da un numero minimo di 1 ad un numero massimo di 4.

### SERVIZI

I servizi offerti riguardano vari aspetti da quello funzionale/strutturale a quello della sicurezza/decoro dei luoghi:

- presenza continua garantita del responsabile della struttura o di un suo delegato e servizio di ricevimento/accettazione per almeno 8 ore
- servizio di sorveglianza o reperibilità assicurato 24 ore su 24
- impianto telefonico per uso comune a disposizione degli ospiti 24 ore su 24
- presenza di una postazione internet o di un servizio per la connessione WI-FI (campeggi 3-4 stelle)
- pulizia delle aree comuni e dei servizi generali almeno una volta al giorno, nonché dei servizi igienici almeno due volte al giorno
- servizio di spaccio e di bar
- servizi ricreativi e per lo svago
- adeguata segnaletica della struttura sia interna, tramite regolamentazione dell'ingresso e dell'uscita dei veicoli e dei pedoni in condizioni di sicurezza, sia esterna, attraverso apposita insegna ed adeguata segnaletica orizzontale
- sistema di illuminazione dei varchi, degli accessi carrabili e dei percorsi pedonali per consentirne la fruibilità notturna in sicurezza;
- raccolta di rifiuti garantita all'interno delle strutture, tramite appositi contenitori

### PREZZI

Il prezzo, comunicato annualmente alla Provincia territorialmente competente (indicando massimi e minimi), deve essere esposto e visibile nell'atrio ed in ogni stanza.

### CONTRATTO

Al momento della prenotazione è utile che le condizioni pattuite (prezzo, durata del soggiorno e servizi compresi) siano poi descritte in una email o in un fax, soprattutto se si invia una caparra. La caparra verrà trattenuta in caso di inadempienze del consumatore dall'albergatore, mentre se è l'albergatore ad essere inadempiente rispetto al contratto il consumatore ha diritto al doppio della somma versata.

### DIRITTI E DOVERI

Il consumatore deve pagare il prezzo richiesto ed ha la possibilità di opporsi solo se la richiesta supera il massimo dichiarato alla Provincia. L'albergatore ha l'obbligo di ospitare chiunque lo chieda e paghi per il servizio, a meno che questo sia sprovvisto di documento d'identità ed in tal caso rifiutargli l'ospitalità. Al conto, per ogni notte di permanenza nella struttura, viene aggiunta una tassa di soggiorno ovvero un'imposta locale il cui valore quindi cambia.

### DANNI O FURTI

La responsabilità di furti o danneggiamenti subiti dal consumatore durante il soggiorno è dell'albergatore, sia delle cose consegnate in custodia, che quelle lasciate in camera. Qualora gli oggetti fossero tenuti in camera, l'albergatore dovrà però rimborsare una cifra massima pari a 100 volte il prezzo della camera, e quindi il consumatore deve assumersi il rischio di un rimborso solo parziale. L'obbligo di custodia per l'albergatore scatta per quei servizi offerti a pagamento (garage, custodia di cani, ecc.) che sono di solito a pagamento.

### PARTENZE ANTICIPATE

Il contratto stipulato al momento della prenotazione è vincolante per entrambi le parti, quindi una partenza anticipata espone l'albergatore ad un danno che deve essere coperto dal consumatore qualora però la camera sia effettivamente rimasta inutilizzata. La consuetudine vuole che tali controversie vengano risolte con il pagamento dei primi 3 giorni di soggiorno, mentre se i giorni non goduti sono menù di tre l'albergatore potrà pretendere i soli giorni residui. Qualora il motivo dell'anticipata partenza o non potesse partire per un fatto imprevedibile ed inevitabile (malattia improvvisa, morte di un familiare ecc.) nulla è dovuto all'albergatore.



# BED&BREAKFAST E AFFITTACAMERE, LA GUIDA

Sia per le camere in affitto che per i bed&breakfast, il servizio offerto è quello esclusivo dell'alloggio che viene svolto in case di civile abitazione, sia che siano adibite in esclusiva a tale funzione che si svolgono insieme all'uso familiare, per cui gli standard e le caratteristiche strutturali sono quelli di una civile abitazione.

In Italia ci sono più di 25mila strutture B&B. Circa la metà dei proprietari ha deciso di aprire un B&B al fine di incrementare le attività familiari, di avere un reddito mensile aggiuntivo.

## PREZZI

Sempre con riferimento alla normativa vigente in materia prezzi, questi sono liberamente determinati dai gestori, però non si possono praticare prezzi superiori ai massimi, né inferiori ai minimi, ad eccezione dei seguenti casi:

- gruppi organizzati composti di almeno 10 persone;
- ospiti per periodi di soggiorno continuativo pari o superiore a 15 giorni;
- bambini al di sotto di 6 anni;
- guide, accompagnatori e interpreti al seguito dei gruppi organizzati.

Come per le altre strutture ricettive, non solo i prezzi devono essere comunicati annualmente all'Autorità Provinciale preposta, ma anche essere pubblicizzati in modo analogo a quello alberghiero.

## SERVIZI

Dovranno essere curati avvalendosi della normale organizzazione familiare e fornendo, esclusivamente a chi è alloggiato, cibi e bevande confezionate per la prima colazione, senza alcun tipo di manipolazione.

Il che non vuol dire che saranno serviti esclusivamente alimenti confezionati industriali, né che l'inderogabilità a questa regola sia assoluta. Per cui si può trovare buffet con cibi freschi o alimenti tipici del luogo ed anche freschi di giornata.

Per cibi confezionati si intendono quegli alimenti posti in confezioni chiuse e con data di scadenza fissata dal produttore, (prodotti industriali, di pasticceria ecc.). Detti alimenti devono essere monouso, ossia una volta aperta la confezione essi devono essere consumati in giornata e le parti rimanenti non possono essere più offerte agli ospiti nei giorni successivi. Lo stesso discorso vale per i surgelati, anche se per praticità è ammesso il consumo degli alimenti della confezione aperta nell'arco di tempo di due giorni.

Il tipo di colazione, quindi, che è possibile servire esclude la possibilità di preparare cibi in casa (torte, omelette, ecc.). Infine, il turista ospitato può anche preparare da sé la colazione, tenendo comunque conto delle misure minime richieste dalle cucine e dai locali adibiti a breakfast.

## REQUISITI

Le superfici delle camere, di norma, sono le seguenti:

- 14 mq di superficie minima per camera doppia al netto di ogni locale accessorio
- 8 mq di superficie minima per camera singola al netto di ogni locale accessorio
- 6 mq di incremento per l'aggiunta di un letto di tipo tradizionale (80x190 cm)
- 1 mq di incremento per l'aggiunta di un letto a castello.

Solo nel caso del bed & breakfast la cucina dovrà misurare 6 mq + 0,5 mq per ogni persona alloggiata. Se il breakfast si fa in un altro locale, basteranno i 6 mq.

Il vano adibito a sala breakfast, se esistente, dovrà misurare 1 mq per ogni persona alloggiata.

## REQUISITI IGIENICO-SANITARI

Il bagno: almeno uno per il totale delle tre camere dovrà essere completo di:

- water
- bidet
- lavabo
- vasca o doccia
- specchio
- presa di corrente
- pulsante di chiamata allarme

Inoltre dovranno essere erogate in tutti i locali energia elettrica, acqua calda, riscaldamento.

La camera da letto: la dotazione minima, chiesta dalle leggi regionali, comprende:

- un letto, un comodino, una lampada ed una sedia per persona
- un armadio
- uno specchio ed una presa di corrente
- un cestino porta rifiuti

## PULIZIA DEI LOCALI E FORNITURA DELLA BIANCHERIA

Due dei servizi principali dell'attività sono la pulizia dei locali e la fornitura della biancheria. Mentre la prima deve avvenire di norma quotidianamente, la seconda deve essere effettuata almeno una o due volte a settimana.

### COME APRIRE UN B&B

Chi volesse trasformare il proprio appartamento in un effettivo B&B deve richiedere l'Autorizzazione di Inizio Attività (SCIA) allo sportello unico per le attività produttive (SUAP) del comune competente. Alla SCIA vanno allegati i documenti necessari per la completa definizione della pratica. I passi successivi riguardano l'avvio delle pratiche, gestite dalle locali A.A.P.I.T. o dagli Uffici Turistici, per la classificazione della struttura e per il monitoraggio e la comunicazione degli ospiti alle Autorità di Pubblica Sicurezza.

L'alloggio deve avere massimo 3 camere (i requisiti variano da regione a regione) debitamente arredate, per un massimo di 6 posti letto. Per rispettare il carattere saltuario dell'attività è prevista un'interruzione di almeno 90 giorni, anche non consecutivi, nel corso dell'anno.

### Requisiti minimi

I requisiti minimi richiesti per l'apertura di un B&B sono: 14 mq per la camera doppia, 8 mq per la singola, conformità alle norme di sicurezza degli impianti elettrici, a gas, di riscaldamento, rispetto delle norme igieniche ed edilizie.

I B&B, con l'entrata in vigore del nuovo codice del turismo, si distinguono in due tipologie: i classici B&B a carattere familiare, dove è previsto alloggio presso la propria residenza e offerta di cibi e bevande confezionate a colazione, e i B&B a carattere imprenditoriale (che necessitano di partita IVA).

La prima tipologia (a carattere familiare), per essere considerata tale, deve soddisfare due requisiti:

- saltuarietà delle prestazioni di servizio
- assenza di mezzi organizzati

Nel B&B la colazione è sempre compresa, ma le Regioni possono prevedere modalità di somministrazione diverse.

### COME APRIRE UN'AFFITTACAMERE

Aprire un'attività di Affittacamere è l'alternativa per chi vuole esercitare in forma di impresa un'attività paragonabile al B&B ma senza le limitazioni imposte al B&B. L'Affittacamere può infatti offrire fino a 6 camere per gli ospiti, suddivise anche in più unità nello stesso stabile, in genere senza limitazioni relative al numero di posti letto e temporali.

Anche l'apertura di un Affittacamere è soggetto a SCIA da inviare per via telematica al SUAP del Comune in cui viene aperta l'attività.

Trattandosi di un'attività d'impresa è ovviamente richiesta l'iscrizione al registro delle imprese con tutti i conseguenti adempimenti fiscali e previdenziali.



## COME LASCIARE LA CASA IN SICUREZZA E EVITARE I FURTI

Ecco alcuni semplici consigli e suggerimenti per lasciare la propria casa in tutta sicurezza prima di partire per le vacanze:

- **Cucina:** Prima di partire cercate di consumare tutti gli alimenti in scadenza e tutte le confezioni di cibo già aperte: eviterete così non solo un inutile spreco di cibo ma anche la formazione di muffe e cattivi odori nel frigorifero. Conservate solo alimenti duraturi come ad esempio pasta e riso e, se aperte, chiudete bene le confezioni in modo da non ritrovare la cucina invasa da formiche e scarafaggi al vostro ritorno.

- Prima di **uscire di casa**, buttate via la spazzatura.

- Dopo aver svuotato il **frigorifero**, pulitelo accuratamente e sbrinate il freezer. Staccate la spina e lasciate aperte le porte di entrambi in modo da evitare la formazione di cattivi odori. Sempre per una questione di igiene, verificate che nel cestello della lavatrice non siano rimasti vestiti sporchi.

- Se **non volete disattivare l'impianto elettrico** perché magari avete un allarme o un sistema di irrigazione, ricordate di staccare le prese di corrente di tutti gli elettrodomestici: eviterete così gli sprechi di energia dovuti alla modalità in stand-by. Ma non solo: impedirete a eventuali guasti tecnici causati da improvvisi temporali estivi di danneggiare apparecchi quali televisione, computer, ecc.

- Controllate accuratamente che non ci siano **perdite di acqua** dai rubinetti e assicuratevi che gli scarichi di lavelli, docce e vasca da bagno non siano otturati. Assicuratevi che l'impianto del gas sia chiuso, ne va della vostra incolumità.

- **Chiudete tutte le finestre** e attivate l'allarme, se ne avete uno, prima di chiudere casa.

- Portate all'esterno tutte le piante da appartamento soprattutto quelle che hanno bisogno di molta luce e leggete i nostri consigli su come curare le piante prima di partire per le vacanze. Se non serve, chiudete gli eventuali impianti di irrigazione automatica in giardino.

- Lasciate una **copia delle chiavi di casa** a qualcuno di cui vi fidate molto: potrà intervenire in caso d'emergenza. Oppure lasciate il vostro numero di telefono ai vicini o al portiere del palazzo affinché qualcuno possa avvertirvi in caso di eventuali problemi.

### ECCO ALCUNE SEMPLICI REGOLE DA SEGUIRE PER EVITARE FURTI IN CASA:

- Se pensate di rimanere lontani da casa solo per pochi giorni, lasciate una **piccola luce accesa**: potete provare ad esempio a far installare un piccolo dispositivo dotato di timer, programmabile per l'accensione e lo spegnimento durante gli orari da voi stabiliti. In alternativa, se non avete già installato un sistema di videosorveglianza, sul mercato è possibile trovare alcuni dispositivi meno costosi, simili ad esempio a webcam, con cui verificare da remoto quello che sta accadendo fra le vostre mura domestiche. Se il contatore o l'interruttore dell'energia elettrica è posto all'esterno dell'abitazione, proteggetelo con una cassetta metallica chiusa a chiave in modo da evitare che qualcuno possa staccare la corrente.

- Valutate la necessità di installare le **inferriate** alle finestre e una porta blindata con spioncino e serratura di sicurezza.

- Prima di partire conservate in un luogo sicuro tutti i **documenti** che non porterete con voi durante la vacanza e gli originali di contratti, ricevute e così via.

- Fate un **inventario** degli oggetti di valore che avete in casa, se possibile fotografateli: una soluzione che potrebbe tornarvi utile in caso di furto.

- Evitate di **nascondere** i vostri oggetti preziosi in posti come armadi, cassetti,

il retro dei quadri o la zona al di sotto dei tappeti. Sono i primi posti in cui i ladri tendono a rovistare

- Se usate i **social network** non condividete ogni momento della vostra vacanza a partire dalla partenza: i ladri usano anche questi strumenti per studiare al meglio l'obiettivo dei propri furti.

- Se al ritorno delle vacanze, malauguratamente, vi ritrovate davanti all'appartamento svaligiato, non toccate nulla ma chiamate immediatamente i carabinieri in modo da sporgere **denuncia**.



## NOLEGGIO AUTO, LA GUIDA COMPLETA

Il noleggio di un'auto è un'operazione che si effettua principalmente in vacanza, per lo più quando si va all'estero, o per motivi di lavoro. Per questo occorre prestare particolare attenzione ad alcuni aspetti della procedura, sia prima del ritiro che dopo, al fine di evitare brutte sorprese, soprattutto in termini economici. L'Adoc ha stilato un breve e utile vademecum che vi aiuteranno a scegliere al meglio al momento di noleggiare una vettura.

### Confrontare più offerte e prenotare con largo anticipo

Conviene sempre confrontare le varie tariffe presenti sul mercato, che variano principalmente in base alla compagnia, alla tipologia di auto (una monovolume o familiare avrà un costo maggiore rispetto ad una city car), alla zona di ritiro del mezzo, alla zona di riconsegna (il prezzo sale se il punto di riconsegna è diverso dal punto di ritiro), al periodo dell'anno e ai giorni della settimana.

Alcune compagnie privilegiano i noleggi di più giorni mentre altre praticano sconti durante i fine settimana.

*Ricordate che quando si effettua un noleggio, viene subito bloccato sulla carta di credito un addebito molto più elevato del prezzo del noleggio stesso e spesso quel blocco può durare diversi giorni dopo la riconsegna della vettura. Ci sono paesi (USA, Canada) in cui non è possibile noleggiare con pagamento in contanti oppure il noleggio è molto più caro che usando la carta di credito.*

### Non sempre meno è meglio

Il prezzo più basso non necessariamente coincide con la soluzione migliore per il proprio noleggio, visto che un prezzo più alto di solito comprende maggiori servizi, che evitano al cliente spese aggiuntive molto più elevate. E' quindi importante verificare che nel contratto d'affitto siano compresi il chilometraggio illimitato e le assicurazioni contro tutti i rischi: oltre alla responsabilità civile, anche il furto, l'incendio e i danni. Assicurazione, cosa offre e quanto costa?

In base all'offerta prescelta, è possibile prenotare servizi assicurativi quali l'assicurazione di responsabilità civile obbligatoria, la protezione contro i furti e contro gli incidenti, l'estensione dell'assicurazione di responsabilità civile e assicurazione per incidenti alla persona. In base all'offerta potrebbe inoltre essere richiesta la corresponsione di una franchigia: il consiglio è scegliere sempre un'opzione che non la preveda. Verificate, inoltre, che nel contratto siano indicati con esattezza gli estremi della polizza assicurativa e delle clausole più importanti, nonché della copertura garantita e del massimale.

Ma quali sono le assicurazioni base in un noleggio auto? Sono principalmente tre:

- 1) la CDW (collision damage waiver) ovvero la limitazione di responsabilità per danni al veicolo,
- 2) la TPI (third party insurance) ovvero la copertura contro terzi, contro i danni che si potrebbero causare a terze parti.
- 3) la TW (theft waiver) ovvero la copertura contro il furto del veicolo.

Al momento della stipula è normalmente possibile acquistare ulteriori coperture assicurative. E' anche possibile dotarsi di assicurazione personale, che copre i danni ai passeggeri ed al guidatore. Prima di sottoscrivere tale polizza tuttavia, è bene essere certi di non possedere altri tipi di assicurazioni personali. È bene sottolineare che le assicurazioni base non coprono i danni agli oggetti.

Bisogna poi porre particolare attenzione ai limiti di franchigia e massimale. La franchigia (è quell'importo che, in caso di incidente, rimane a carico del guidatore e non viene coperto dall'assicurazione. Per esempio, se la franchigia è di 500 euro e si verifica un incidente con danni del valore di 1.000 euro, il cliente paga 500 euro e l'assicurazione della macchina copre il valore restante. Il valore della franchigia può chiaramente variare in base alla destinazione (paese o città in cui si ritira l'auto) e alla categoria del veicolo. Le società di noleggio auto offrono, di solito, assicurazioni che azzerano o riducono il valore della franchigia. Queste assicurazioni sono ovviamente opzionali e spetta unicamente al cliente decidere se vuole o no acquistare questa copertura extra.

Il massimale invece è l'ammontare massimo che l'assicurazione è disposta a pagare, sempre in caso di sinistro. È bene controllare sempre sul contratto l'importo del massimale, dato che in alcuni paesi l'ammontare dell'assicurazione è piuttosto basso (es. Stati Uniti). In questi casi potrebbe valere la pena sottoscrivere un'assicurazione aggiuntiva contro i danni supplementari, chiamata excess liability insurance.

Limite di età

Possono variare anche le condizioni relative all'annullamento della prenotazione e particolare attenzione occorre prestare al limite minimo di età: per alcune compagnie è di 25 anni mentre per altre è di 21. Va inoltre considerato che le auto di grandi dimensioni potrebbero avere limiti di età più elevati. Possibili restrizioni anche per gli "over", con sovrapprezzi per chi ha più di 65 anni.

Inoltre va ricordato che quasi tutte le compagnie richiedono che il titolare della carta di credito utilizzata a garanzia della prenotazione coincida con chi ritirerà il veicolo e lo guiderà.

### Chilometraggio, illimitato?

Le tariffe delle maggior parte delle compagnie di noleggio sono fissate indipendentemente dai chilometri che si percorreranno con la vettura. Altre compagnie, invece, fanno pagare degli extra in base a quanti chilometri sono stati effettivamente percorsi. In questo caso, alla riconsegna della vettura pagherete per ogni chilometro eccedente il tetto massimo previsto. E' quindi bene prestare attenzione nel contratto alla presenza di questa clausola.

### Orari, attenzione alle "24 ore"

Un giorno di noleggio è calcolato su intervalli di 24 ore e spesso è previsto un bonus di 30 minuti. Un eventuale ritardo potrebbe costarvi particolarmente caro, pari ad un giorno in più

di affitto dato che il "tassametro" scatta alle 24 ore successive. Tuttavia, per la maggior parte delle aziende di autonoleggio, la tariffa per il weekend è valida dalle ore 12 del venerdì alle 9 del lunedì mattina.

Vi consigliamo di porre estrema attenzione nel caso si riconsegnino le auto durante l'orario di chiusura dell'agenzia o dell'ufficio preposto a ricevere i veicoli: a meno che non sia diversamente previsto il periodo in cui si è intestatari del noleggio non termina alla riconsegna fisica delle chiavi ma alla riapertura dell'ufficio. Optional, e il prezzo sale alle stelle

A seconda della compagnia possono subentrare dei costi aggiuntivi per extra quali il seggiolino per bambini, possibilità di includere un secondo conducente, il noleggio del navigatore, il wi-fi, gli pneumatici invernali. Tra i costi extra ci sono anche la sovrattassa per giovane conducente, per i viaggi oltre confine, per i viaggi solo andata e riconsegna in un ufficio diverso da quello in cui si è ritirata la vettura. I prezzi per tali extra possono variare considerevolmente a seconda del fornitore: il consiglio è quello di verificare ogni voce prima di procedere al noleggio. Inoltre, noleggiare l'auto in aeroporto o presso la stazione ferroviaria può costare dal 5 al 20% in più.

### AL MOMENTO DEL RITIRO

Verificate attentamente che nel contratto di noleggio l'auto siano presenti l'esatta indicazione della targa, il modello, la marca, il colore, lo stato di manutenzione e la specificazione dell'uso cui l'autovettura è destinata. Verificate anche che siano indicati con esattezza gli estremi della polizza assicurativa e delle clausole più importanti del contratto relativo, nonché della copertura garantita e del massimale.

**Controllare l'auto al momento della consegna**, comunicando all'agenzia di noleggio anche il minimo danno: alla riconsegna, qualsiasi piccolo segno in più viene addebitato su carta di credito.

### Incidenti

In caso di incidente chi noleggia l'autovettura deve denunciare l'accaduto all'autorità competente ed al locatore; lo stesso in caso di furto, che deve essere denunciato anche alle Forze dell'Ordine. Per risarcimento danni, consultate il contratto di noleggio e tutte le indicazioni sulle assicurazioni, franchigia e massimali.

### Multe e contravvenzioni

Il pagamento della multa spetta al responsabile dell'infrazione. Se la contravvenzione riguarda però il veicolo (es. mancanza della carta di circolazione, revisione scaduta, ecc) le responsabilità potrebbero essere imputate alla società di noleggio. E' importante, pertanto, leggere bene le clausole contrattuali.

### Attenzione alla guida

Andando all'estero, siete sicuri che il codice della strada sia esattamente lo stesso? E' meglio quindi consultare gli articoli principali dell'ordinamento del paese scelto come meta. Tali risorse sono disponibili online in forma semplificata e, assieme all'attenzione alla guida, sono indispensabili per evitare brutte sorprese e multe. Attenzione quindi alle regole di guida del paese nel quale andrete: la guida a sinistra nei paesi anglosassoni o africani; la svolta continua a destra anche in caso di semaforo rosso, i divieti di sosta vicino agli idranti, i limiti di velocità, l'uso dei fari ecc.

### Verificare la propria patente

La patente italiana vale in tutti i paesi UE, in Turchia e Algeria, mentre è opportuno richiedere all'Ufficio Consolare del Paese, ove il cittadino intende recarsi, se è necessaria la "Patente Internazionale di Guida" (in alcuni Paesi è sufficiente una traduzione della patente di guida italiana) e quale sia il tipo di modello riconosciuto nello Stato dove si deve recare.

Stati Uniti, Thailandia e Giappone: bisogna portare con sé la patente italiana e quella internazionale, giacché la seconda non vale senza la prima: il noleggiatore potrebbe rifiutare la consegna dell'autovettura, le assicurazioni potrebbero non pagare i danni e le autorità di Polizia potrebbero fare problemi.

### AL MOMENTO DELLA RICONSEGNA

#### Carburante, come funziona il pieno?

Al momento del ritiro di solito il serbatoio della vettura è pieno e così dovrà essere al momento della riconsegna. L'eventuale differenza di carburante vi sarà addebitata dal fornitore e non riceverete alcun rimborso per il carburante rimasto nel serbatoio. Altre volte, il serbatoio è consegnato vuoto (solo i litri necessari per raggiungere il distributore) e va riconsegnato vuoto: in generale, è molto difficile calcolare perfettamente i consumi e non "regalare" a fine affitto qualche litro di benzina. In certi casi - specialmente all'estero - il veicolo è consegnato con serbatoio pieno e va riconsegnato vuoto. Tuttavia eventuali quantità di carburante presenti nel serbatoio alla riconsegna non saranno rimborsate.

Conservare sempre i documenti del noleggio e tutte le ricevute, soprattutto quella che sarà consegnata a noleggio concluso. Questo per evitare eventuali dispute, che si possono verificare a posteriori sulle condizioni del veicolo al momento della riconsegna.

Controllate insieme al noleggiatore gli eventuali danni, ammaccamenti, graffi subito o che erano già presenti sull'auto al momento del ritiro.