VIAGGIARE IN AEREO

Secondo il Regolamento comunitario n. 261/2004, il passeggero che ha confermato la prenotazione, munito di biglietto e presentatosi all'accettazione nei modi e nei tempi prescritti, ha i seguenti diritti: A) a **scegliere tra rimborso del prezzo senza penali** entro sette giorni, B) **imbarco su volo alternativo** all'assistenza consistente in pasti e bevande, alla sistemazione in albergo in caso di pernottamenti ed al relativo trasporto, a due telefonate, fax o e-mail; C) a **d un indennizzo**, da corrispondere immediatamente. Se i disservizi hanno causato danni al passeggero, il risarcimento spetta secondo le regole seguenti ed il diritto si prescrive in due anni. - Danno da ritardo - Danni al bagaglio - Danni alla persona. Per maggiori informazioni: www.enac-italia.it

VIAGGIARE IN TRENO

Informazioni sui biglietti

Dopo l'acquisto i biglietti devono essere utilizzati entro due mesi, quelli a fascia chilometrica

sono sempre validi. È necessaria la convalida prima della salita sul treno tramite le apposite macchine presenti nelle stazioni. Se non funzionano rivolgersi alla stazione o al personale sul treno. La mancanza del biglietto o della convalida comporta il pagamento del biglietto maggiorato della soprattassa di € 25,00.

La rinuncia al viaggio

Se dopo l'acquisto si rinuncia al viaggio, si ha diritto al rimborso ad un bonus a condizione che venga richiesto entro due mesi per i biglietti a data aperta o entro 30 giorni dalla convalida; prima della partenza del treno, in genere, per i biglietti con prenotazione del posto (12h prima per VL e cuccette). Il rimborso in contanti prevede una trattenuta pari al 20% del prezzo. La richiesta di rimborso si presenta, restituendo l'originale ed esibendo un documento d'identità, presso qualsiasi biglietteria ed anche on line se i biglietti sono nazionali ed acquistati su web. Per maggiori informazioni: www.trenitalia.it

ALBERGHI

Quando la **prenotazione** del cliente è accettata dall'albergatore il contratto di albergo può dirsi concluso ed entrambi sono obbligati l'uno verso l'altro. Il cliente è tenuto ad impegnare la camera che l'albergatore dovrà mettere a sua disposizione nei termini fissati. Se il cliente non si presenta, l'albergatore ha diritto di chiedere quanto dovuto per il soggiorno. È preferibile dare disdetta in tempo utile.

RISTORANTI

E' d'obbligo che almeno all'interno del locale sia esposto il **listino dei prezzi** praticati che devono indicare il prezzo di alimenti, bevande e il costo di coperto e servizio. Eventuali carenze relative all'igiene del locale possono essere segnalate alla Unità Sanitaria Locale o al Nucleo Antisofisticazioni dei Carabinieri. Per i furti subiti il ristoratore è responsabile per il risarcimento solo se si tratta di cose affidate in custodia.

" IL TUTTO COMPRESO"

Pacchetti viaggi e vacanze con la formula "tutto compreso", è regolamentata in dettaglio dal Codice del Consumo (art. 82 – 100 del D.Lgs. 6 settembre 2006 n. 206). In genere questi contratti sono già predisposti e non possono essere modificati. Recentemente la Corte di Giustizia Europea ha riconosciuto la risarcibilità del danno morale da vacanza rovinata patito dal consumatore a causa del mancato o inesatto adempimento del tour Operator.

SOLUZIONI AI PROBLEMI

Quando il consumatore si ritenga leso e non riesca ad ottenere da solo il riconoscimento bonario dei propri diritti può chiedere l'assistenza di un'associazione dei consumatori come, ad esempio, lo Sportello di Conciliazione attivo presso la Camera di Commercio (Bari, Foggia, Lecce e Taranto). Se la conciliazione non risulta possibile, con il consenso della controparte, si può attivare la Camera Arbitrale, anch'essa presso la Camera di Commercio. Solo quando nessuna di queste soluzioni è praticabile non resta che ricorrere al Giudice di Pace.

Per maggiori informazioni:

www.ba.camcom.it (Camera di Commercio di Bari)

www.br.camcom.it (Camera di Commercio di Brindisi)

www.fg.camcom.it (Camera di Commercio di Foggia)

www.le.camcom.it (Camera di Commercio di Lecce)

www.camcomtaranto.com (Camera di Commercio di Taranto)

SOS TURISTA

CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA

MOVIMENTO CONSUMATORI
SOS
turista
carta dei diritti del turista