



Con la collaborazione scientifica di

VACANZE SENZA PREOCCUPAZIONI

**INDICAZIONI OPERATIVE DEL SISTEMA
CAMERALE LOMBARDO**

PRESENTAZIONE	3
SEZIONE I - Prima di partire	
L'importanza dell'informazione	7
Organizzare un viaggio tramite un professionista del settore	9
Il pacchetto turistico e il viaggio "tutto compreso"	10
Organizzare un viaggio da soli	21
L'albergo	22
Case e appartamenti di villeggiatura	29
Bed & breakfast	30
I marchi di qualità e le guide turistiche	31
La multiproprietà immobiliare	33
Il trasporto aereo	40
Il trasporto ferroviario	47
Il trasporto marittimo	57
SEZIONE II - Durante il viaggio	
Il pacchetto turistico	59
L'albergo	61
Il trasporto aereo	63
Il trasporto ferroviario	74
Il trasporto marittimo	80
SEZIONE III - Al ritorno dalla vacanza	
Il pacchetto turistico	84
Il trasporto aereo	87
Il trasporto ferroviario	91
La gestione delle controversie	91

SEZIONE IV - Gli strumenti delle Camere di Commercio

Il pacchetto turistico	98
L'albergo	100
Bed & breakfast	101
La multiproprietà immobiliare	102
I marchi di qualità	104
Le guide turistiche	109
I progetti di sostenibilità ambientale	112
Gli usi	113

SEZIONE V - I contatti delle Camere di Commercio

Bergamo	116
Brescia	117
Como	118
Cremona	118
Lecco	119
Lodi	119
Mantova	120
Milano	121
Monza e Brianza	122
Pavia	122
Sondrio	124
Varese	124

GLOSSARIO	125
------------------	------------

Questo quaderno è stato redatto su iniziativa delle **Camere di commercio lombarde** con la collaborazione scientifica di **ISDACI** (Istituto per lo Studio e la Diffusione dell'Arbitrato e del Diritto Commerciale Internazionale).

Nell'ambito delle **funzioni di regolazione del mercato** che sono state affidate alle Camere di commercio dalla legge di riforma del 1993, questa iniziativa si colloca come uno strumento utile per tutti coloro che si apprestano a programmare una vacanza o che nel corso del viaggio hanno subito disagi o disservizi.

Il ruolo delle Camere di commercio appare infatti strategico, sia per la loro natura di enti pubblici, terzi e imparziali rispetto agli operatori economici, sia per la loro prossimità con i mercati di riferimento, data la loro distribuzione sul territorio provinciale.

Il legislatore comunitario e quello nazionale hanno dedicato grande attenzione al turista come consumatore di servizi che hanno natura e caratteristiche del tutto peculiari e questo ha fatto sì che, sia in ambito internazionale che in ambito europeo e nazionale, siano state emanate alcune disposizioni - oggi recepite dal **Codice del consumo** - che disciplinano i contratti turistici e la tutela che deve essere accordata al consumatore.

A fronte di tale normativa, anche la giurisprudenza ha riservato all'argomento molto interesse, con particolare riguardo ai profili di responsabilità del *tour operator* per l'inadempimento delle obbligazioni assunte dal contratto, delineando il c.d. "danno da vacanza rovinata".

Da ultimo, il 7 ottobre 2010, è stato approvato dal Consiglio dei Ministri il c.d. "Codice del turismo": un testo unico che vorrebbe, da un lato, razionalizzare e semplificare la normativa relativa all'attività turistica e, dall'altro, introdurre forme di tutela del turista, quale appunto il risarcimento del danno da vacanza rovinata, che non è allo stato previsto da alcuna norma specifica, ma solo frutto di una creazione giurisprudenziale.

A fronte di questa intensa produzione normativa, il sistema camerale, ed in particolare le **Camere di Commercio della Lombardia**, hanno intrapreso in questi anni numerose iniziative nell'ambito delle proprie funzioni di regolazione del mercato. Iniziative che vanno dall'elaborazione di pareri sulla abusività delle clausole vessatorie nei contratti di viaggio, agli approfondimenti sul contratto di multiproprietà immobiliare per fini turistici, sino ad arrivare alle iniziative intraprese per favorire la diffusione di marchi di qualità.

All'interno di questo contesto il quaderno vuole costituire una **guida operativa**, enucleando una serie di indicazioni utili, alla luce non soltanto dei diritti riconosciuti dalle norme, ma anche delle iniziative camerali lombarde assunte in questo settore.

Questa guida si rivolge, dunque, a coloro che intendono organizzare le proprie vacanze in tutta sicurezza, per poter partire con tranquillità, e che desiderano usufruire di uno strumento di ausilio pratico, di facile consultazione, completo, semplice e chiaro nel linguaggio.

Il quaderno è articolato in **4 sezioni**:

- La **PRIMA SEZIONE** ripercorre tutti gli *step* da effettuare **PRIMA DI PARTIRE**, occupandosi degli aspetti relativi all'organizzazione e alla scelta della vacanza, con un'attenzione particolare riservata ai diritti del consumatore e agli aspetti ai quali prestare maggiore attenzione.

La prima sezione si articola a sua volta in:

Premessa: L'importanza dell'informazione

1. Organizzare un viaggio tramite un professionista del settore

- a. le agenzie di viaggio / i *tour operator*
- b. i pacchetti turistici "tutto compreso"
- c. il contratto di vendita di un pacchetto turistico
- d. i tuoi diritti in caso di modifiche contrattuali

2. Organizzare un viaggio da soli

- a. Il contratto d'albergo

- b. Il contratto di *bed & breakfast*
- c. La multiproprietà immobiliare a scopo turistico
- d. Il trasporto aereo
- e. Il trasporto ferroviario
- f. Il trasporto marittimo

- La **SECONDA SEZIONE** affronta i principali disguidi e problemi che sono soliti sorgere **DURANTE LA VACANZA**, con le indicazioni operative su come comportarsi e sulle possibili soluzioni.
La seconda sezione si occupa dei seguenti temi:
 - a) cosa fare quando i servizi previsti nel contratto di agenzia non sono rispondenti alle previsioni contrattuali
 - b) la responsabilità dell'albergatore in caso di danno e furto degli oggetti lasciati in custodia
 - c) la responsabilità del vettore aereo in caso di *overbooking*, ritardo e cancellazione del volo; smarrimento e furto del bagaglio
 - d) le responsabilità del vettore ferroviario in caso di ritardo; smarrimento e furto del bagaglio
 - e) le responsabilità del vettore marittimo per danni a cose e persone
- La **TERZA SEZIONE**, invece, vuole fornire ai consumatori le indicazioni sugli step da seguire **UNA VOLTA TORNATI A CASA**, nel caso in cui le vacanze non siano state rispondenti a quanto previsto dal contratto, con un puntuale esame dei propri diritti e dei doveri del fruitore di servizi.
In particolare, sono trattati:
 - a) il c.d. danno da vacanza rovinata
 - b) come rivalersi sul vettore aereo in caso di danno a cose o a persone
 - c) gli strumenti di risoluzione delle controversie alternative alla giustizia ordinaria (la mediazione).

- La **QUARTA SEZIONE**, elenca e descrive in maniera riassuntiva, utilizzando delle tabelle di facile consultazione, tutte **LE INIZIATIVE E LE PUBBLICAZIONI SINORA REALIZZATE DALLE SINGOLE CAMERE LOMBARDE** e dall'Unione Italiana delle Camere di commercio, che possono essere utilizzate per completare questo quaderno.
- L'**ULTIMA SEZIONE**, invece, è dedicata all'indicazione di tutti i **CONTATTI UTILI DELLE CAMERE DI COMMERCIO LOMBARDE**, con particolare riferimento agli uffici del turismo, di regolazione del mercato e agli sportelli di conciliazione.

Per rendere ancora più pratico e di facile consultazione il volume, *sarete aiutati nella lettura dalle evidenziazioni grafiche.*

I **concetti chiave** saranno evidenziati in **GRASSETTO**.

I vocaboli più difficili, spiegati nel Glossario che sarà inserito in appendice, verranno così sottolineati.

I passaggi critici saranno identificati da **Attenzione** e si troveranno nelle box azzurre.

Nella prime tre sezioni, individuati dalle caselle bordeaux, troverai i rimandi alle attività e agli strumenti delle **Camere di commercio lombarde** che saranno poi dettagliatamente descritti nella quarta sezione.

L'IMPORTANZA DELL'INFORMAZIONE

Come recita il noto proverbio, "chi ben comincia è a metà dell'opera", per questo motivo l'apertura del volume è riservata alla fase che, seppur precedente all'organizzazione del viaggio, è di fondamentale importanza: la raccolta delle informazioni e la valutazione delle proposte commerciali e pubblicitarie.

Nel mercato dei servizi turistici vivono molti operatori affidabili e professionali ma, come in ogni settore, anche soggetti poco seri che applicano politiche commerciali aggressive e non del tutto corrette.

Nella scelta del viaggio che vuoi organizzare devi pertanto prestare la massima attenzione a 'decodificare' le informazioni che trovi sui siti web e sui giornali e diffidare delle **proposte commerciali e pubblicitarie** che reclamizzano viaggi mirabolanti, sistemazioni di lusso, trasferte di prima classe, viste magnifiche, visite con guide madrelingua ecc., il tutto a costi estremamente ridotti.

Queste presentazioni sono spesso accompagnate da illustrazioni fotografiche molto accattivanti, che si fanno ancora più insidiose quando le proposte vengono fatte tramite Internet, con la promessa di un ulteriore risparmio.

Purtroppo a volte alla prova dei fatti queste offerte si sono rivelate false, se non addirittura delle truffe, come i casi della cronaca a volte riportano.

È necessario, quindi, che – prima di sottoscrivere qualsiasi impegno contrattuale – tu sia consapevole di alcune indicazioni di base, che consentono di tutelarti.

In Italia, infatti, esistono delle norme di legge – recepite da una direttiva dell'Unione europea – che sono state inserite nel c.d. Codice del Consumo, che raccoglie tutte le disposizioni a tutela del consumatore; queste norme tutelano anche il consumatore di un pacchetto turistico, proprio con l'intento di proteggerlo da eventuali

inadempimenti contrattuali, ma anche da ogni altra situazione che venga posta in essere dal professionista a danno del turista.

Il Codice del consumo (articolo 87), peraltro, con riguardo alle informazioni preliminari che devono essere date al turista prima della partenza prevede che **è vietato l'invio di informazioni ingannevoli** sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore.

Si aggiunge inoltre che le informazioni contenute negli opuscoli informativi sono molto rilevanti perché, a seconda di ciò che viene pubblicizzato, sorge la responsabilità dell'organizzatore o del venditore del pacchetto turistico, nel caso in cui il viaggio non corrisponda a quanto reclamizzato (per i dettagli leggi la domanda 5 del capitolo "Organizzare un viaggio tramite un professionista del settore").

Ecco allora, attenti e informati, possiamo iniziare il viaggio nell'organizzazione delle tue prossime vacanze.

ORGANIZZARE UN VIAGGIO TRAMITE UN PROFESSIONISTA DEL SETTORE

1. *Devi partire e decidi di affidarti ad un operatore professionale per organizzare l'intero "pacchetto turistico"?*

Quando decidi di affidarti ad un professionista per l'organizzazione della tua vacanza puoi decidere di rivolgerti ad un'**agenzia di viaggi** o direttamente ad un **tour operator**.

Le norme di protezione del turista inserite nel Codice del consumo si applicano in ogni caso; l'art. 84, infatti, definisce le seguenti figure:

- **organizzatore di viaggio**: il soggetto che realizza un pacchetto turistico e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurarlo a terzi; questa definizione coincide con il ruolo del *tour operator*, che **risponde per tutte le problematiche inerenti ai disservizi** relativi al pacchetto turistico;

- **venditore**, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati verso un corrispettivo forfetario; questa definizione coincide con il ruolo dell'**agenzia di viaggi**, che invece **risponde degli eventuali danni relative alla propria specifica attività** (prenotazione errata, informazione non corretta ecc.).

Ricorda che la responsabilità del *tour operator* e quella dell'agenzia di viaggi non sono responsabilità solidali; ciascuno, quindi, è tenuto al risarcimento del danno secondo la rispettiva responsabilità.

Al di là delle indicazioni che vengono dalle disposizioni del Codice del consumo, quando decidi di affidarti a questi soggetti professionali devi sapere che puoi fare ulteriori verifiche per evitare di incappare in professionisti poco seri ed affidarti invece a quelli sicuri.

Essi infatti possono svolgere la loro attività professionale sulla base di una apposita **autorizzazione amministrativa** che dovrebbe essere tenuta ben visibile nei locali preposti all'esercizio dell'attività e al contatto con il pubblico.

La stessa cosa è prevista anche in caso di attività svolta tramite Internet: essa infatti deve essere comunque ben evidenziata nel sito.

Le funzioni amministrative relative all'esercizio di attività delle agenzie di viaggio e turismo (autorizzazioni – rinnovi – esami per Direttori tecnici) sono esercitate dalle Province. La **normativa** che regola l'esercizio delle attività è il **Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo** (legge regionale 16 luglio 2007, n. 15) nel quale si prevede che la **responsabilità tecnica** dell'agenzia di viaggio e turismo sia affidata ad un direttore iscritto nel Registro regionale dei direttori tecnici. Recentemente sono intervenute modifiche nella normativa nazionale relativa alle professioni turistiche che si sono ripercosse anche su quella regionale.

2. Che cos'è un "pacchetto turistico" o un "viaggio tutto compreso"?

Ogni qual volta ti rivolgi ad un professionista per farti organizzare il viaggio per intero, dal trasporto all'alloggio ai servizi complementari, sei in presenza di un pacchetto turistico o di un viaggio "tutto compreso".

A tal proposito, l'articolo 84 del Codice del consumo stabilisce che i pacchetti turistici hanno ad oggetto *"i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte*

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (come, ad esempio itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche) che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico”.

Attenzione: anche se tutti questi servizi, che messi insieme costituiscono un pacchetto turistico, fossero fatturati separatamente, ciò non sarebbe sufficiente per ritenere non applicabili le tutele nei confronti del turista.

3. Come deve essere un contratto di vendita di pacchetti turistici? Quali sono gli elementi essenziali che devono essere previsti?

Innanzitutto il contratto deve essere stipulato **in forma scritta** e deve essere redatto in termini chiari e precisi.

Inoltre **hai il diritto di farti consegnare una copia** del contratto con la firma o il timbro dell'agenzia.

Prima di firmare, dunque, verifica che i termini e le condizioni del contratto ti siano comprensibili; se hai dei dubbi non esitare a chiedere spiegazioni prima di impegnarti contrattualmente.

A questo proposito l'articolo 86 del Codice del consumo fa un elenco di tutte **le indicazioni e le informazioni di base relative al tuo viaggio, che non possono mai mancare in un contratto** e che costituiscono gli elementi rispetto ai quali tu puoi sapere esattamente quali sono le condizioni del viaggio che dovrai fare e, di conseguenza, le relative responsabilità se queste dovessero essere diverse e inferiori rispetto a quanto indicato nel contratto.

Tali elementi sono:

a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione; qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;

- b)** nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o del venditore che sottoscrive il contratto;
- c)** prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del viaggiatore;
- d)** importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;
- e)** estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;
- f)** presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia di cui all'articolo 100;
- g)** mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto; data, ora, luogo della partenza e del ritorno; tipo di posto assegnato;
- h)** ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- i)** itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- l)** termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- m)** accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione;
- n)** eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;

- o)** termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- p)** termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 91.

4. Vuoi ulteriori informazioni relative al pacchetto turistico, oltre alle condizioni descritte nel contratto?

Il professionista è tenuto – nella fase delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto – a darti **per iscritto** tutte le **condizioni applicabili** ai cittadini degli Stati membri dell'Unione europea in materia di passaporto e visto, con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

Inoltre è tenuto a darti – sempre per iscritto – **tutte le informazioni relative alle modalità di svolgimento del viaggio**, con la precisa indicazione di tutti gli elementi utili indicati all'articolo 87 Codice del consumo:

- a)** orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- b)** generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà;
- c)** recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficoltà, in assenza di rappresentanti locali;
- d)** per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
- e)** informazioni circa la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

Questo è un tuo preciso diritto, per cui, laddove l'operatore professionale non provveda spontaneamente, puoi pretendere che tutte le informazioni ti vengano consegnate per iscritto.

Attenzione: queste informazioni ulteriori devono essere date anche nell'imminenza della partenza, come può avvenire nel caso di viaggi *last minute* o *last second*.

Anche laddove non c'è molto tempo tra il contatto con l'agenzia, la successiva sottoscrizione del contratto e la partenza effettiva, hai diritto alle stesse informazioni, che devono essere date **contestualmente alla stipula del contratto**.

5. Che rilevanza hanno le informazioni contenute negli opuscoli informativi e pubblicitari?

Anche le informazioni contenuti negli opuscoli informativi sono molto rilevanti perché a seconda di ciò che viene pubblicizzato **sorge la responsabilità dell'organizzatore o del venditore** del pacchetto turistico nel caso in cui il viaggio non corrisponda con quanto reclamizzato.

L'articolo 88 del Codice del consumo stabilisce che gli opuscoli informativi devono contenere informazioni relative a:

- a)** la destinazione, il mezzo, il tipo e la categoria di trasporto utilizzato;
- b)** la sistemazione in albergo o in altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello e le caratteristiche principali, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
- c)** i pasti forniti;
- d)** l'itinerario;
- e)** le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari

e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;

f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;

g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;

h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso.

Infatti **è proprio con riguardo a queste informazioni di base che puoi decidere se accettare la proposta contrattuale** e, soprattutto, valutare se il prezzo che viene richiesto sia adeguato ai servizi che ti vengono offerti.

Ricorda che le informazioni contenute nell'opuscolo informativo non possono essere modificate se non con una comunicazione scritta precedente alla sottoscrizione del contratto oppure con un accordo scritto successivo alla sottoscrizione stessa.

6. Hai prenotato un viaggio "tutto compreso" e non puoi più partire, ma vorresti indicare un'altra persona da mandare al posto tuo?

L'articolo 89 del Codice del consumo prevede la possibilità di farti sostituire con un'altra persona. Tuttavia questa possibilità è legata al fatto che tu dia **comunicazione scritta** della impossibilità di usufruire del pacchetto **entro e non oltre 4 giorni** lavorativi prima della partenza.

Attenzione: il Codice del consumo prevede che tu (che cedi il contratto) e la persona a cui hai ceduto il contratto, siate obbligati in solido al

pagamento del prezzo e delle spese ulteriori derivanti dalla cessione. Ciò significa che il viaggio **dovrà comunque essere pagato**, o dall'uno o dall'altro (o da ciascuno al 50%, o in diverse percentuali), indipendentemente da chi diviene il fruitore del servizio.

7. Hai prenotato un viaggio "tutto compreso" e non puoi più partire e non hai nessuno che possa partire al tuo posto?

Nel caso in cui non ci fosse un'altra persona dalla quale puoi farti sostituire, l'operatore professionale può trattenere una somma, a titolo di recesso ingiustificato, che però non può superare il **25% del prezzo complessivo del viaggio**.

Tuttavia, se la tua impossibilità è dovuta ad un fatto sopraggiunto non imputabile (ad esempio un grave incidente), ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte, il recesso dal contratto è sempre possibile. In questo caso non solo non dovrai pagare l'intero importo previsto dal contratto, ma avrai diritto alla restituzione della caparra.

Fai **attenzione** perché spesso nelle condizioni generali di contratto vengono previste caparre percentuali crescenti man mano che ci si avvicina alla data di partenza. In questi casi, se la clausola è vincolante anche per il *tour operator* (cosa che avviene quasi sempre) – laddove il tuo recesso non fosse motivato dal fatto sopraggiunto non imputabile – ti troveresti a pagare ben più del 25% del prezzo complessivo del viaggio.

8. Il tour operator può modificare il prezzo o le condizioni del pacchetto turistico?

Può capitare che il *tour operator* si trovi nella condizione di dover modificare le condizioni economiche, ovvero le condizioni del viaggio

pattuite nel contratto, a causa di variazioni che possono andare dalle modifiche dei costi del trasporto, al mancato raggiungimento di un numero minimo di turisti relativamente ad un determinato pacchetto turistico.

L'articolo 90 del Codice del consumo innanzitutto prevede che il *tour operator* possa **modificare il prezzo** del pacchetto turistico inizialmente indicato:

- solo nel caso in cui questa facoltà sia espressamente prevista dal contratto e, in aggiunta,
- solo in caso di variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse di atterraggio, di sbarco e imbarco, oppure del tasso di cambio indicato (e in tutti questi casi i costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore).

In queste specifiche ipotesi, l'aumento del prezzo del pacchetto **non può** comunque **essere superiore al 10% dell'importo contrattualmente fissato e deve** in ogni caso **essere disposto non oltre venti giorni prima della partenza**.

Anche la possibilità ed i limiti alla facoltà di **modifiche del pacchetto** turistico sono indicate espressamente dall'articolo 91 del Codice del consumo.

Le modifiche a cui si riferisce questa norma sono quelle che possono incidere in maniera significativa sulle caratteristiche del pacchetto turistico. L'organizzatore o il venditore del pacchetto turistico devono darne **immediato avviso scritto**, indicando il tipo di modifica e la relativa modifica del prezzo.

9. Cosa accade se il tour operator modifica il prezzo o le condizioni del contratto?

Laddove tu non voglia accettare l'aumento del prezzo superiore al 10%, ovvero le proposte di modifica significativa delle altre condizioni del viaggio, puoi alternativamente ottenere:

- un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza versare alcun supplemento di prezzo;
- oppure un altro pacchetto turistico qualitativamente inferiore previo rimborso della differenza di prezzo;
- oppure il recesso e farti restituire le somme già versate, entro 7 giorni lavorativi.

Qualunque sia la scelta che tu intendi effettuare, devi comunicarla all'organizzatore o al venditore **entro 2 giorni lavorativi** dalla ricezione dell'avviso di modifica delle condizioni contrattuali.

In ogni caso **hai sempre diritto ad ottenere il risarcimento delle ulteriori somme a titolo di danni** conseguenti dalla mancata esecuzione del contratto, salvo che la cancellazione del pacchetto turistico dipenda o dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto e tu sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

Infatti l'articolo 93 del Codice del consumo prevede, in generale, che l'organizzatore o il venditore rispondano sempre, nei limiti delle loro responsabilità, per i danni cagionati da loro, oppure da parte dei prestatori di servizi di cui essi si avvalgono, a causa della mancata o inesatta esecuzione del contratto, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.

10. Cosa succede se il viaggio viene cancellato prima della partenza?

Le opzioni elencate nel precedente paragrafo ti sono riconosciute anche nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne nel caso in cui la colpa sia imputabile allo stesso consumatore.

11. La copertura assicurativa è obbligatoria?

L'articolo 99 del Codice del consumo dispone che l'organizzatore e il venditore **devono essere coperti da un'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per i danni alla persona o alle cose.**

Accanto a questa copertura, prevista obbligatoriamente dalla legge in capo agli operatori professionali, molto spesso può capitare che il pacchetto turistico preveda anche la copertura assicurativa per l'assistenza medica, ovvero per l'eventuale furto di bagagli e così via. In altri casi, invece, può accadere che ti venga richiesta la sottoscrizione di un'ulteriore polizza assicurativa, per la copertura di eventi diversi (come ad esempio in caso di pagamento di penali per l'annullamento del viaggio). Tali polizze assicurative sono **integrative e non sono previste obbligatoriamente** dalla legge.

Si tratta di contratti che prevedono la copertura di eventi che, in occasione del viaggio, potrebbe essere utile prendere in considerazione, specie se si tratta di viaggi all'estero.

Posto che la sottoscrizione di tali ulteriori contratti è onerosa, è molto importante leggere attentamente le condizioni in esse previste.

Queste informazioni sono riportate nel catalogo o *depliant* che, pertanto, va letto attentamente. Se hai delle incertezze è bene che tu chieda ulteriori precisazioni all'operatore dell'agenzia.

12. Cosa accade se acquisti un pacchetto turistico on line?

La disciplina della vendita di pacchetti turistici si applica anche per gli acquisti avvenuti tramite l'utilizzo di Internet.

In particolare, in caso di acquisto di pacchetti *on line*, dovrebbero applicarsi – oltre alle norme appena richiamate - anche le norme sui

contratti conclusi a distanza ovvero a quelli conclusi fuori dai locali commerciali e la possibilità di esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del Codice del Consumo (anche se nelle ultime sentenze la giurisprudenza comunitaria si è espressa in modo contrario).

Le **Camere di commercio della Lombardia** sono da tempo impegnate a offrire strumenti utili ai cittadini che intendono sottoscrivere un contratto con un'agenzia turistica. Nella IV Sezione di questo quaderno puoi consultare i seguenti documenti:

- il **"Contratto tipo Turismo on-line"**, realizzato dalla Camera di commercio di **Milano**
- il **"Parere sulla conformità delle clausole dei contratti di viaggio alla disciplina di cui agli articoli 1469 bis ss. C.C."**, realizzato dalla Camera di commercio di **Milano**

Inoltre, non esitare a rivolgerti alla tua Camera di commercio.

Trovi i relativi contatti nella Sezione V, "I contatti delle Camere di commercio".

ORGANIZZARE UN VIAGGIO DA SOLI

1. *Vuoi organizzare un viaggio senza affidarti ad un operatore professionale?*

La tutela prevista dal Codice del consumo riguarda esclusivamente i pacchetti turistici; pertanto essa non trova applicazione nel caso in cui tu volessi organizzare direttamente l'intero viaggio (soggiorno, trasferte, gite, servizi accessori), ma neppure nel caso in cui decidessi di organizzare solo alcune parti del viaggio (ad esempio limitandoti ad acquistare direttamente i biglietti dell'aereo, della nave o del treno, mentre decidi di affidarti ad un'agenzia di viaggi per la prenotazione dell'albergo, ovvero del residence ecc.).

In questi casi devi prestare molta attenzione poiché ognuno di questi aspetti consiste nella sottoscrizione di autonomi impegni contrattuali, con condizioni precise, che non costituiscono solo un impegno per la tua controparte, ma sono fonti di obblighi anche per te.

Partiremo quindi con l'esame del **contratto d'albergo**. Il rapporto concluso con l'albergatore è, infatti, un vero e proprio rapporto contrattuale, che viene disciplinato sia dal codice civile (per quanto riguarda i contenuti delle obbligazioni che spettano alle parti), sia dal Codice del consumo (per quanto riguarda l'inserimento di clausole nei moduli contrattuali ovvero per quanto riguarda le modalità di conclusione del contratto).

Devi sapere, inoltre, che il sistema camerale – nell'ambito delle proprie funzioni di regolazione del mercato – ha predisposto una serie di utili strumenti.

In particolare, le **Camere di commercio** (con l'ausilio dell'Unioncamere nazionale) hanno coordinato i lavori per la predisposizione di un contratto-tipo di albergo, che è il frutto di una

iniziativa tra associazioni dei consumatori e associazioni professionali, al fine di porre in evidenza gli elementi essenziali del contratto e di evitare brutte sorprese in caso di soggiorno (puoi consultare la scheda di dettaglio nella quarta sezione di questo quaderno).

IL CONTRATTO D'ALBERGO

2. Cosa devi sapere prima di concludere un contratto d'albergo?

Il contratto di albergo non è disciplinato espressamente dalla legge, anche se il Codice civile contiene alcune disposizioni che vi fanno riferimento, come ad esempio il deposito in albergo e la responsabilità dell'albergatore per le cose portate o consegnate in albergo (artt. 1783-1786 c.c.), il privilegio dei crediti dell'albergatore sulle cose del cliente e la prescrizione del credito dell'albergatore (art. 2930 c.c.).

Il contratto d'albergo è **il contratto con cui l'albergatore, a fronte del pagamento di un corrispettivo da parte tua, si obbliga a fornirti una unità abitativa arredata e dotata di tutti i servizi**, necessari o eventuali (lavanderia, riassetto della camera della camera, somministrazione di pasti, uso del telefono e di apparecchi radiotelevisivi, ecc.), **che possono permetterti di soggiornarvi**.

Attenzione: la definizione e le regole del contratto d'albergo si estendono a tutte le strutture ricettive, indipendentemente dalla terminologia usata per i vari tipi (hotel, villaggio turistico, motel, campeggio, rifugio alpino, affittacamere, *bed & breakfast*, *beauty farm*, ecc.).

3. *Come deve essere sottoscritto un contratto d'albergo? È obbligatoria la forma scritta?*

Per il contratto d'albergo **non è prevista la forma scritta obbligatoria**. Tuttavia questa potrebbe essere preferibile, specie nei casi in cui ci sia necessità di avere una prova dei termini degli accordi intercorsi, con riguardo all'esistenza stessa del contratto, della durata del soggiorno, della tipologia e dei costi dei servizi concordati ecc.

A questo scopo, ricorda che potrebbe essere utile:

- far seguire alla telefonata con la quale prenoti il soggiorno un **fax di conferma** o un telegramma;
- **specificare** nel dettaglio **tutte le preferenze** rispetto alla camera (ubicazione, esposizione, vista, e così via) nonché rispetto agli eventuali servizi aggiuntivi;
- chiedere un **fax o un telegramma di conferma da parte dell'albergatore**, affinché ti confermi l'avvenuta prenotazione, con tutte le caratteristiche da te richieste e specificate.

4. *Si può concludere un contratto di albergo on line?*

Certamente puoi concludere un contratto di albergo *on line*. In particolare è possibile che la conclusione del contratto avvenga mediante invio della prenotazione per posta elettronica, la quale dovrebbe essere seguita da un'ulteriore *e-mail* dell'albergatore che dia conferma della prenotazione ricevuta. A tal fine è bene che sia **chiaramente evidenziato**, sia nella prenotazione che nella risposta, **l'indicazione della camera** (e delle eventuali caratteristiche che questa deve avere), **dei posti letto, del prezzo, e dei servizi accessori di cui si vuole usufruire** (colazione, pranzi e cene ecc.).

Devi anche ricordare che **se l'albergo ha un proprio sito Internet**, dal quale puoi visionare le camere, i servizi offerti, i

prezzi e così via, **le condizioni indicate sono vincolanti per l'albergatore che sarà così tenuto a rispettare i termini e le condizioni pubblicizzate nel sito stesso.**

A tale riguardo, laddove vi fosse anche una indicazione di queste condizioni, è bene visionarle con attenzione prima di sottoscrivere impegni (anche *on line*).

In particolare devi ricordare che se il contratto che l'albergatore ti chiede di concludere *on line* contiene alcune **clausole vessatorie**, particolarmente gravose a tuo danno (ai sensi degli articoli 33 e ss. del Codice del consumo), la conclusione del contratto – che avviene mediante il c.d. *point and click* sulla schermata "accetta" – non comporta l'applicazione di queste clausole nei tuoi confronti.

Lo stesso vale anche laddove tu dovessi "cliccare" sulla singola clausola visualizzata sulla pagina web.

5. Quando il contratto di albergo è effettivamente concluso e di conseguenza sono vincolanti gli impegni assunti?

Poiché il contratto può essere concluso senza alcun vincolo di forma (al punto che potrebbe dirsi concluso anche dopo che tu ti rechi direttamente in albergo e prendi una stanza, senza averla neppure prenotata precedentemente) è importante capire qual è il momento in cui puoi far valere le tue pretese nei confronti dell'albergatore e in cui devi adempiere ai tuoi obblighi nei suoi confronti.

La semplice prenotazione, non accompagnata dal versamento di una somma di denaro, fa solo nascere l'obbligo per l'albergatore di tenere a tua disposizione la stanza prenotata fino al tuo arrivo.

Effettuata tale prenotazione, potresti anche cambiare idea e non recarti più in albergo, ovvero giungerci più tardi del previsto, senza che ciò comporti alcuna conseguenza in ordine al risarcimento dei

danni, seppure le norme della buona fede, oltre a quelle della correttezza, vorrebbero che tu comunicassi comunque la tua disdetta.

Di solito gli albergatori inseriscono nel contratto un **termine essenziale**, entro il quale tu dovresti arrivare. In caso contrario vi sarebbe l'automatica risoluzione del contratto.

6. È obbligatorio il versamento della caparra al momento della prenotazione alberghiera?

Il versamento della caparra **non è obbligatorio**.

Se infatti la prenotazione è accompagnata dal versamento di una caparra o dalla garanzia di una carta di credito, nasce un vero e proprio obbligo reciproco, per cui l'albergatore, dal canto suo, deve tenere la stanza a tua disposizione e tu, a tua volta, devi presentarti nel termine previsto oppure disdire la prenotazione nei termini stabiliti.

L'importo della caparra (**di solito intorno al 10-20% del prezzo complessivo**) è stabilito dall'accordo delle parti.

7. Hai versato la caparra, ma la stanza che hai richiesto non è più disponibile?

In casi come questi si ha un vero e proprio inadempimento da parte dell'albergatore, il quale sarà tenuto a **restitirti la caparra nella misura doppia di quella ricevuta** (art. 1385 c.c.).

In caso di *overbooking*, se non dovessi trovare la camera regolarmente prenotata, hai diritto ad **averne una in un altro albergo della stessa categoria**.

8. Hai versato la caparra, ma non vuoi più usufruire della stanza che hai prenotato?

In casi come questi si ha un tuo vero e proprio inadempimento, per cui l'albergatore ha diritto di recedere dal contratto e di trattenersi la caparra (art. 1385 c.c.).

In tal caso, **oltre a perdere la caparra, potresti vederti richiedere dall'albergatore l'intera somma pattuita.**

Se l'accordo viene rispettato, come nell'ipotesi normale, la caparra viene detratta dall'importo finale pagato dal consumatore.

9. Quali sono i principali obblighi dell'albergatore?

Una volta sottoscritto il contratto l'albergatore è obbligato:

1. a fornire la stanza per l'alloggio nonché a concedere **tutti i servizi accessori** connessi con l'alloggio (pulizia della stanza, lavanderia ecc.) e tutti gli altri servizi supplementari previsti nel contratto (come la fornitura dei pasti; la sala fitness ecc.).

2. a mettere a disposizione tutti gli spazi comuni riservati alla clientela (come nel caso della piscina o degli impianti sportivi);

3. a consegnarti la stanza in buono stato di manutenzione e a mantenere la stessa in stato tale da servire all'uso convenuto (art. 1575 e 1576 c.c.), garantendo per la mancanza di vizi che ne diminuiscono in modo apprezzabile l'idoneità all'uso pattuito (art. 1578 c.c.)

4. a custodire le cose da te portate o consegnate in albergo (artt. 1783 ss. c.c.).

5. a non modificare in alcun modo il contenuto del contratto senza la tua autorizzazione (art. 1659 c.c.).

6. a garantire la sorveglianza, l'igiene, e la sicurezza dei luoghi ove si svolge il servizio, nel rispetto delle normative vigenti e quindi a garantire la tua sicurezza e la tua incolumità fisica (se, ad esempio, dovessi subire un danno per una caduta a causa del pavimento sconnesso, piuttosto che della mancanza del

tappetino antisdrucciolo nel vano doccia, ovvero ancora a causa della scarsa illuminazione nel giardino o per le scale e così via).

L'albergatore è obbligato a concludere il contratto con chiunque, senza adottare atteggiamenti discriminatori. Può rifiutare la richiesta solo nel caso di esaurimento delle stanze disponibili, ovvero nel caso in cui il cliente rifiutasse di consegnare i documenti necessari per la propria identificazione (poiché deve conservare una scheda riportante le generalità del cliente e trasmetterne copia all'autorità di pubblica sicurezza, ex art. 109 T.U.L.P.S.)

10. Quali sono i tuoi principali obblighi?

Una volta sottoscritto il contratto tu sei obbligato:

1. a pagare il corrispettivo per l'alloggio e per tutti i servizi aggiuntivi, alle condizioni previste dal contratto;

2. a rispettare i tempi stabiliti dal contratto per l'arrivo e la partenza; in caso di ritardo dovrai corrispondere una somma aggiuntiva a titolo di occupazione della stanza per un periodo superiore a quello convenuto. L'albergatore però potrebbe anche chiederti un risarcimento corrispondente alla somma più alta che avrebbe ottenuto da altra persona (art. 1591 c.c.).

3. ad utilizzare tutto ciò che hai a disposizione con rispetto e con ordinaria diligenza, in osservanza dei regolamenti interni della struttura alberghiera (art. 1587 e 1588 del c.c.); in caso contrario, laddove dovessi subire un danno (anche cagionato dalla inadeguatezza di alcuni servizi dell'albergo), ne saresti comunque ritenuto responsabile se esso possa essere imputato al tuo comportamento colposo, esonerando così l'albergatore dall'eventuale risarcimento del danno;

5. a custodire le cose che trovi in camera e quelle che ti venissero eventualmente consegnate **con la diligenza del buon padre di famiglia**, utilizzandole al solo scopo per cui sono

destinate (art. 1804 c.c.) e restituendole al momento della tua partenza (art. 1809 c.c.);

6. a restituire la stanza nello stato medesimo in cui l'hai ricevuta (art. 1590 c.c.).

Attenzione: ricorda che l'albergatore gode di un privilegio sulle cose portate in albergo a garanzia dei crediti verso i clienti (art. 2760 c.c.).

In altre parole, in caso di mancato pagamento dell'alloggio o dei servizi accessori di cui hai usufruito, l'albergatore può rivalersi su tali oggetti.

Il credito dell'albergatore si prescrive in sei mesi (art. 2954 c.c.); tuttavia è fatta sempre salva all'albergatore la possibilità di dimostrare il mancato pagamento da parte del cliente.

Le **Camere di commercio della Lombardia** sono da tempo impegnate a offrire strumenti utili ai cittadini che intendono sottoscrivere un contratto d'albergo. Anche l'Unioncamere nazionale ha deciso di concentrarsi sul settore turistico e, con il coordinamento della Camera di Venezia ha predisposto:

- il **"Contratto tipo di albergo"**, contratto tipo nazionale (trovi la scheda di dettaglio nella Sezione IV)

Inoltre, non esitare a rivolgerti alla tua Camera di commercio. Trovi i relativi contatti nella Sezione V, "I contatti delle Camere di commercio"

CASE E APPARTAMENTI DI VILLEGGIATURA

11. Le regole relative al contratto d'albergo valgono anche in caso di case o appartamenti di villeggiatura?

Le regole relative al contratto d'albergo valgono anche nel caso di case o appartamenti di villeggiatura, ivi compresi gli affittacamere. Ricordati che i contratti di locazione ad uso turistico **non rientrano nelle leggi sull'equo canone**, pertanto il prezzo della locazione è liberamente rimesso alla contrattazione tra le parti.

Inoltre **presta attenzione alla determinazione delle spese per i consumi ordinari** (elettricità, gas, telefono e acqua). In alcuni casi si può concordare un prezzo forfetario "tutto compreso"; in altri casi, invece, potrebbe essere determinato a consumo (se è così ricordati di leggere attentamente i contatori!).

Nel caso in cui ti venga richiesta una somma di denaro a titolo di **cauzione** per eventuali danni alla casa, all'appartamento o alla stanza, non trascurare di controllare bene quale somma ti viene richiesta; secondo gli **usi**, per un periodo di un mese, l'importo non dovrebbe superare un quarto del canone pattuito e sarebbe bene fare un inventario (sia pure sommario) delle cose e del loro stato per evitare alla fine addebiti impropri.

Infine, se stipuli un contratto con largo anticipo rispetto alla vacanza, è meglio **prevedere la possibilità di disdetta** (per eventi imprevedibili) pagando solo la "caparra penitenziale", ovvero l'acconto versato che, secondo gli usi, non può superare il 25% dell'importo totale: in molti contratti, infatti, è previsto il pagamento dell'intero importo in caso di disdetta.

BED & BREAKFAST**12. Le regole relative al contratto d'albergo valgono anche in caso di bed and breakfast?**

Il contratto di alloggio in *bed and breakfast* è **del tutto assimilabile** al contratto d'albergo, alla cui disciplina – in mancanza di una normativa *ad hoc* - puoi richiamarti per sapere quali sono gli obblighi reciproci tra le parti.

In generale è bene indicare **per iscritto**, al momento della sottoscrizione del contratto, il periodo complessivo di alloggio nella struttura, nonché il costo totale complessivo del soggiorno, specificando i servizi offerti.

In questo modo potrai avere maggiore consapevolezza dell'acquisto, potendo conoscere facilmente gli elementi essenziali del contratto di alloggio.

Al fine di poter meglio orientare le tue scelte, ricorda che il sistema camerale – nell'ambito delle proprie funzioni di regolazione del mercato – ha predisposto una serie di utili strumenti.

In particolare, le **Camere di commercio** (con l'ausilio dell'Unioncamere nazionale) hanno coordinato i lavori per la predisposizione di un contratto-tipo di alloggio in *bed and breakfast*, che è il frutto di una iniziativa tra associazioni dei consumatori e associazioni professionali, al fine di porre in evidenza gli elementi essenziali del contratto e di evitare brutte sorprese in caso di soggiorno.

Le **Camere di commercio della Lombardia** sono da tempo impegnate a offrire strumenti utili ai cittadini che intendono sottoscrivere un contratto di *bed & breakfast*. Anche l'Unioncamere nazionale ha deciso di concentrarsi sul settore turistico e, con il

coordinamento della Camera di Venezia ha predisposto:

- il **"Contratto tipo di Alloggio (bed&breakfast)"** contratto tipo nazionale (guarda la scheda di dettaglio nella Sezione IV di questo quaderno).

Inoltre, non esitare a rivolgerti alla tua Camera di commercio. Trovi i relativi contatti nella Sezione V, "I contatti delle Camere di commercio".

13. Ci sono degli strumenti che possono aiutarti nella scelta di una struttura ricettiva?

Proprio nell'ambito delle competenze di regolazione del mercato che spettano al sistema camerale, le **Camere di Commercio lombarde**, oltre a molte altre iniziative, si occupano dell'assegnazione dei c.d. **marchi di qualità**, cioè veri e propri riconoscimenti di valore e qualità del servizio che le Camere di commercio rilasciano alle aziende del settore, con particolare riguardo ad alberghi e ad altre strutture turistico-ricettive.

L'assegnazione dei marchi avviene mediante una serie di verifiche che attengono alla qualità dei locali, alla natura ed al livello dei servizi che vengono offerti, nel rispetto di alcuni *standard* prefissati.

In questo modo, mediante la verifica del possesso del marchio di qualità, puoi avere a disposizione un prezioso strumento che ti consente di fare una più attenta selezione delle strutture presso le quali svolgere le tue vacanze e un importante aiuto per evitare di incappare in professionisti poco seri.

Oltre ai marchi di qualità, le Camere hanno anche predisposto delle vere e proprie **guide turistiche** dei loro territori di competenza che possono esserti utili sia nell'organizzazione di un viaggio, ma anche per scoprire dei luoghi ancora non conosciuti della tua città o della

tua provincia. Inoltre sono in essere molti progetti legati alla tutela ambientale e allo sviluppo sostenibile.

Infine ricordati che Internet, se sai utilizzarlo correttamente, può essere uno strumento molto utile per reperire informazioni aggiuntive relativamente ad alberghi e ad altre strutture ricettive. Ad esempio, sul sito *Tripadvisor* troverai molte indicazioni valide, poiché sono gli stessi consumatori e fruitori di servizi che consigliano o criticano strutture da loro stessi utilizzate.

Le **Camere di commercio della Lombardia** sono da sempre molto attive nella promozione del proprio territorio, nella IV sezione di questo quaderno, puoi consultare le schede di dettaglio di:

- **"Monza e la Brianza: le ville, i parchi e le imprese storiche"** Camera di commercio di **Monza e Brianza**
- **"Guida ai ristoranti e locali di Monza e Brianza"** Camera di commercio di **Monza e Brianza**
- **"Monza e Lecco: la Brianza e il lecchese"** Camere di commercio di **Monza e Brianza e Lecco**
- **I Marchi di Qualità**
- **La sostenibilità come percorso di qualità per le aziende turistiche del Parco del Ticino**

Inoltre, non esitare a rivolgerti alla tua Camera di commercio. Trovi i relativi contatti nella Sezione V di questo quaderno.

LA MULTIPROPRIETA' IMMOBILIARE

14. Vorrei acquistare una casa vacanza, cosa significa "bene immobile in multiproprietà"?

La multiproprietà **conferisce il godimento di uno stesso bene immobile ad un gruppo di soggetti**, detti multiproprietari, i quali **esercitano ciascuno il proprio diritto di godimento limitatamente ad un determinato periodo dell'anno**.

In altri termini puoi acquistare una casa in multiproprietà, anche per poterne usufruire durante la vacanze, ma devi sapere che **tu sei un vero e proprio proprietario della stessa soltanto in un periodo determinato di tempo**. Al di fuori di tale periodo, gli stessi diritti passano ad un altro soggetto.

15. È conveniente acquistare un diritto di multiproprietà?

Il fenomeno è molto diffuso soprattutto in ambito turistico, in situazioni in cui il venditore offre quote di proprietà di immobili situati in località vacanziera (tipicamente mare o montagna), nei quali l'acquirente non ha la necessità di trascorrere periodi considerevolmente lunghi. L'acquisto di multiproprietà può apparire vantaggioso, consentendo a chi acquista di sentirsi proprietario a tutti gli effetti, limitatamente al periodo previsto nel contratto. Tuttavia, **tali contratti nascondono a volte qualche insidia per l'acquirente e possono rivelarsi non tanto convenienti come potrebbero apparire a un primo esame**.

16. Quali sono i possibili rischi che sono nascosti nella multiproprietà?

L'acquisto in multiproprietà spesso avviene senza aver prima avuto modo di visitare l'immobile, o senza conoscere il luogo esatto in cui

l'immobile è situato, con il rischio che non vengano soddisfatte le aspettative dell'acquirente o che **il contesto in cui l'immobile è inserito non sia corrispondente alla descrizione del venditore.**

A volte vengono formulate proposte di vendita di quote di proprietà all'interno di complessi immobiliari la cui **costruzione ancora non è completata**, con il conseguente rischio che l'opera compiuta non sia poi uguale al progetto.

Tale tipo di contratto, inoltre, al di là di un notevole impegno economico iniziale, in molti casi nasconde delle **spese di gestione molto elevate**, che vengono addebitate come oneri "condominali".

Per tutelare l'acquirente è intervenuto il legislatore comunitario con la direttiva 94/47/CE, recepita in Italia con il d.lgs. n. 427/1998, la cui disciplina è poi confluita nel Codice del consumo (d.lgs. n. 206/2005) nella Parte III, Titolo IV.

17. Tutti i contratti rientrano nella tutela offerta dalla normativa?

L'art. 69 del Codice del consumo stabilisce che devono intendersi come "contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili" (multiproprietà) soltanto i **contratti che abbiano una durata di almeno tre anni, con i quali, verso pagamento di un prezzo globale, si trasferisce, si costituisce o si promette di costituire o trasferire, un diritto reale ovvero un altro diritto di godimento di uno o più beni immobili, per un periodo determinato o determinabile dell'anno non inferiore ad una settimana.**

18. Quali sono i principali diritti di chi acquista in multiproprietà?

a) Diritto all'informazione

Ai sensi dell'art. 70 del Codice del consumo, **il venditore è tenuto a consegnare ad ogni persona che lo richieda un**

documento che contenga tutte le informazioni sul bene immobile che si vuole acquistare in multiproprietà. L'obbligo di informazione consente all'acquirente di valutare, con la massima serenità, le condizioni economiche e le caratteristiche di un acquisto in multiproprietà.

Il panorama informativo è particolarmente dettagliato e tutti gli elementi che devono essere contenuti nel documento informativo sono elencati nello stesso art. 70 cod. cons. e devono essere anche inseriti nel contratto di acquisto (anche come allegato), come espressamente previsto all'art. 71 del Codice del Consumo.

Le principali informazioni riguardano:

- le **caratteristiche dell'immobile**, sia che esso sia già terminato sia che esso debba essere ancora realizzato (con la conseguente descrizione delle autorizzazioni edilizie, dello stato di avanzamento dei lavori ecc.)
- i **diritti** che possono essere esercitati
- i **servizi comuni**
- il **prezzo globale** (comprensivo dell'iva e di tutti gli oneri accessori)
- tutti i **dati del venditore**
- le modalità di esercizio del **diritto di recesso**
- le modalità per ottenere **ulteriori informazioni**

Attenzione: Il venditore non può apportare modifiche agli elementi del documento informativo, a meno che le stesse non siano dovute a circostanze indipendenti dalla sua volontà e, in tale caso, le modifiche devono essere comunicate alla parte interessata prima della conclusione del contratto ed inserite nello stesso.

b) **Diritto di recesso**

Può accadere che venditori senza scrupoli mettano in campo pratiche aggressive e per certi versi ingannevoli per convincere

ad acquistare una casa in multiproprietà: si fa ricorso a cataloghi nei quali vengono illustrate fotografie molto allettanti, senza specificare che però l'ubicazione dell'immobile non sia esattamente quella della fotografia, ma un'altra ben diversa; non vengono date le informazioni circa lo stato dei lavori; l'indicazione del prezzo può non essere comprensiva di tutti gli oneri richiesti e così via.

Proprio per tutelare i consumatori vittime di modalità di vendita aggressive, il legislatore ha previsto un vero e proprio **diritto di "ripensamento" per chi acquista.**

In altri termini, se anche hai sottoscritto un contratto, la legge ti riconosce il diritto di ripensarci e annullare l'operazione.

L'acquirente, in base al dettato normativo dell'art. 73 cod. cons., **ha la facoltà di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla sottoscrizione.**

Il diritto di recesso è **libero, gratuito ed incondizionato**, ovvero l'acquirente non è tenuto a specificare il motivo del recesso e non deve pagare nessuna penalità, ma deve rimborsare al venditore solo le spese sostenute e documentate per la conclusione del contratto, espressamente indicate nello stesso, e deve trattarsi di spese relative ad atti da espletare tassativamente prima dello scadere del periodo di recesso e non posticipabili.

Attenzione: Se il contratto non contiene alcuni degli elementi informativi previsti dalla legge, puoi recedere dallo stesso nel termine più ampio di 3 mesi dalla conclusione, senza l'obbligo di corrispondere alcuna penalità e alcun rimborso. Se entro 3 mesi dalla conclusione del contratto, sono comunicati gli elementi informativi mancanti, puoi esercitare il diritto di recesso nel termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione degli stessi (art. 73, comma 3, cod. cons.).

c) Competenza territoriale inderogabile

Nel caso in cui sorga una controversia, per la tutela giurisdizionale è competente in via inderogabile il giudice del luogo di residenza o di domicilio dell'acquirente (foro del consumatore), se ubicati nel territorio dello Stato (art. 79 cod. cons.).

d) Obbligo di fideiussione

Una particolare forma di tutela è prevista nel caso in cui l'immobile oggetto del contratto sia ancora in corso di costruzione: il venditore è obbligato a prestare fideiussione bancaria o assicurativa a garanzia dell'ultimazione dei lavori.

La fideiussione è altresì obbligatoria al fine di garantire la corretta esecuzione del contratto quando il venditore non ha la forma giuridica di società di capitali, ovvero ha un capitale sociale versato inferiore a euro 5.164.569, oppure non ha sede nel territorio dello Stato.

La fideiussione deve essere espressamente menzionata nel contratto a pena di nullità.

19. Esistono obblighi formali nella redazione del contratto?

Il contratto deve essere redatto in **forma scritta** a pena di nullità.

20. Come si esercita il diritto di recesso?

Se, dopo aver riflettuto meglio o a seguito di colloquio con i familiari, ci si rende conto di non aver concluso un buon affare, qualora non siano ancora trascorsi dieci giorni dal momento della sottoscrizione del contratto, si può esercitare il diritto di recesso.

Il diritto di recesso si esercita dandone comunicazione alla persona indicata nel contratto e, in mancanza, al venditore.

La comunicazione deve essere **firmata dall'acquirente** e deve essere **inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno**.

Attenzione: la raccomandata per recedere dal contratto si considera inviata in tempo utile se viene **consegnata all'ufficio postale** accettante **entro i 10 giorni** lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto. Non conta, quindi, la data di ricevimento da parte del venditore, ma la data della consegna all'ufficio postale.

Entro lo stesso termine di dieci giorni la comunicazione può essere inviata anche mediante telegramma, fax o e-mail, a condizione che sia confermata con lettera con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

21. Quali ulteriori elementi è bene tenere in considerazione in caso di acquisto in multiproprietà?

a) Durata

Attenzione ai contratti che prevedono periodi di godimento del bene inferiori ad una settimana l'anno o abbiano durata inferiore ai tre anni. Con tale *escamotage* i venditori possono sottrarsi alla tutela imposta dalla legislazione in materia.

b) Documento informativo

Verificare che con la sottoscrizione si concluda il contratto effettivamente voluto e assicurarsi di ricevere il documento informativo completo di ogni suo elemento.

c) Fideiussione

Verificare, quando obbligatoria, l'esistenza della fideiussione bancaria o assicurativa del venditore.

d) Costi aggiuntivi

Richiedere specifiche informazioni riguardo i costi di gestione e le quote di spese condominiali, nonché i costi di utilizzo dei servizi aggiuntivi.

e) Anticipo

Non pagare mai alcuna somma prima che siano trascorsi dieci giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto.

f) Stato dell'immobile

Quando possibile, visionare personalmente l'immobile prima dell'acquisto o, almeno, entro i dieci giorni dalla sottoscrizione onde non decadere dal diritto di poter recedere.

g) Validità contratto

Assicurarsi che il contratto contenga tutte le informazioni previste dalla legge e, in mancanza, ricordarsi che il diritto di recesso si estende fino a tre mesi.

Le **Camere di commercio della Lombardia** possono offrire strumenti utili ai cittadini che intendono acquistare un immobile in multiproprietà. In proposito, nella sezione IV di questo quaderno, puoi consultare:

- il ***contratto tipo di multiproprietà immobiliare*** realizzato dalla Camera di commercio di **Bergamo**
- il ***Parere sulla conformità delle clausole dei contratti di multiproprietà alla disciplina di cui agli artt. 1469 bis ss. C.C.***, realizzato dalla Camera di **Milano**

Inoltre non esitare a contattare la tua Camera di commercio; Trovi i relativi contatti nella Sezione V di questo Quaderno.

IL TRASPORTO AEREO

22. Cosa devi sapere prima di un viaggio aereo?

Il contratto di trasporto aereo non è disciplinato dal Codice del consumo, pertanto ad esso **si applicano le norme europee**, quelle delle convenzioni internazionali recepite in Italia e, infine, il Codice della navigazione.

Uno sguardo alla normativa di riferimento può essere utile anche per conoscere quali sono i tuoi diritti, quali sono le compagnie aeree più affidabili (basti pensare alla distinzione tra aerei di linea, aerei di compagnie nazionali, compagnie *low cost* ecc.), ma anche per conoscere quali sono le responsabilità in caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio, di ritardo o di negato imbarco e così via.

23. Devi prenotare un volo aereo ed hai deciso di acquistarlo da solo?

Se hai scelto di acquistare un volo senza l'assistenza di una agenzia di viaggi o di uno degli sportelli della compagnia aerea, puoi farlo telefonicamente oppure *on line*.

È importante ricordare che in questi casi **hai diritto ad avere tutte le informazioni** necessarie relative:

- all'orario di partenza e di arrivo, nonché alle modalità ed ai tempi dell'accettazione (*check in*);
- alle caratteristiche dell'aeromobile;
- ai costi del biglietto comprensivi di tutte le tasse e le spese accessorie ed alle eventuali restrizioni alla possibilità di usufruire del biglietto;
- al codice di prenotazione (c.d. PNR, *Passenger Name Record*);
- alle responsabilità in caso di danni ai passeggeri nonché di danni, smarrimento o furto dei bagagli.

Prima di acquistare un biglietto aereo **è importante leggere con attenzione le Condizioni Generali di Trasporto (CGT)** della compagnia aerea al fine di verificare eventuali limitazioni collegate alla tariffa riferita al biglietto aereo che si intende acquistare.

In particolare è bene verificare:

- se la tariffa offre o meno la possibilità di rinunciare o di modificare le date del volo;
- i limiti di peso del bagaglio da stiva e del bagaglio a mano;
- i documenti d'identità e/o i visti richiesti per la destinazione prescelta.

Per conoscere tutti i diritti puoi fare riferimento anche alla **Carta dei diritti del passeggero** redatta dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

24. Come devi fare per comprendere esattamente l'importo di una tariffa aerea?

Le norme dell'Unione europea prevedono che la tariffa indicata dalla compagnia aerea sia comprensiva di tutte le sue componenti; in particolare, di tutte queste componenti la **compagnia deve specificare** quelle relative a:

- tariffa aerea passeggeri e merci;
- tasse;
- diritti aeroportuali;
- altri diritti, tasse o supplementi, connessi ad esempio alla sicurezza o ai carburanti.

Attenzione: Tutte le eventuali voci aggiuntive, relative, ad esempio, al costo dell'assicurazione di viaggio o al supplemento per i bagagli, devono essere comunicate per iscritto e in modo chiaro e completo. Inoltre perché esse siano inserite, tu devi autorizzarle espressamente.

Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe aeree, di garantire ai consumatori un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, **la normativa italiana espressamente vieta** *"le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse e altri oneri aggiuntivi, ovvero riferiti a una singola tratta di andata e ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta"*.

I messaggi pubblicitari che non rispettano tali caratteristiche sono considerate **pratiche commerciali scorrette** e possono essere rimossi (oltre al pagamento di una sanzione pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro) – anche su ricorso del consumatore – dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, secondo quanto disposto dagli artt. 18 ss. del Codice del consumo.

25. Cosa comporta l'acquisto del biglietto?

L'emissione del biglietto **rende definitiva la prenotazione alle condizioni e agli orari previsti**; con l'emissione, infatti, nasce il contratto di trasporto tra te e la compagnia aerea ed il biglietto ne costituisce la prova.

Al momento dell'emissione, la compagnia aerea deve fornire una **ricevuta di viaggio** (*Itinerary Receipt*) che contiene tutti i dettagli del volo.

Il contratto di viaggio con la compagnia aerea è regolato, oltre che dalla normativa generale, anche dalle cc.dd. **Condizioni generali di trasporto (CGT)** di cui puoi avere la relativa informativa in caso di acquisto presso una filiale della compagnia aerea, ovvero via Internet.

26. *Che cosa è il biglietto elettronico o e-ticket?*

Dal 1° giugno 2008, le compagnie aeree affiliate IATA (Associazione internazionale del trasporto aereo) hanno sostituito il biglietto aereo di carta con il **biglietto elettronico**. Con questo tipo di biglietto puoi presentarti all'accettazione dell'aeroporto solo con un documento di identità, indicando il codice di emissione o di prenotazione del titolo di viaggio.

Grazie all'*e-ticketing*, inoltre, puoi richiedere l'invio del documento che attesta l'acquisto del biglietto al tuo indirizzo di posta elettronica o a quello di un tuo familiare, stampandone copia in qualsiasi momento, senza preoccuparti di dimenticarlo o smarrirlo.

27. *Quali sono gli oggetti che possono essere portati a bordo come "bagaglio a mano"?*

Per bagaglio a mano si intendono quegli articoli che puoi portare con te in cabina per sistemarli nei comparti portaoggetti sovrastanti o sotto il sedile anteriore

Le nuove regole di sicurezza entrate in vigore il 6 novembre 2006 in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea **limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare** attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale.

In base alle nuove normative è consentito il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

- un bagaglio a mano, la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm
- una borsetta o borsa portadocumenti o *personal computer* portatile
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore di CD
- un soprabito o impermeabile
- un ombrello o bastone da passeggio
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare

- articoli da lettura per il viaggio
- culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini, necessario per il viaggio
- articoli acquistati presso i "duty free" ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili (in quantità e peso limitati)
- medicinali liquidi/solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici e dietetici strettamente personali e necessari per la durata del viaggio. Per quanto riguarda i predetti medicinali liquidi è necessaria apposita prescrizione medica
- liquidi, contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta/sacchetto/borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari a circa cm 18 x 20) separatamente dall'altro bagaglio a mano.

I **liquidi** in questione comprendono: acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi, creme, lozioni ed olii, profumi, spray, gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia, contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti, sostanze in pasta, incluso dentifricio, miscele di liquidi e solidi, mascara e ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Per **busta di plastica/sacchetto trasparente richiudibile** deve intendersi un contenitore che consente di vedere facilmente il contenuto, senza che sia necessario aprirlo e che sia dotato di un sistema integralmente sigillante, come zip oppure chiusure a pressione o comunque una chiusura che dopo essere stata aperta possa essere richiusa.

28. Esistono limiti di peso per il bagaglio a mano?

I limiti di peso del bagaglio a mano sono fissati dalle singole compagnie aeree e vengono riportati nelle condizioni di viaggio allegate al biglietto aereo.

29. Quali sono gli oggetti che non possono essere portati a bordo come "bagagli a mano"?

È vietato il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

- **Pistole, armi da fuoco e altre armi**
- **Armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti**
- **Strumenti smussati**
- **Esplosivi e sostanze infiammabili**
- **Sostanze chimiche e tossiche**
- **Liquidi**, a meno che non siano contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta/sacchetto/borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari, ad esempio, a circa cm 18 x 20) separatamente dall'altro bagaglio a mano.

Per conoscere i dettagli aggiuntivi puoi consultare la "Carta dei diritti del passeggero" emanata, sulla base degli obblighi derivanti da una copiosa serie di regolamenti comunitari, dall'[ENAC](#), che si occupa anche della sua revisione del suo costante aggiornamento.

30. Cosa è vietato trasportare nel bagaglio da stiva (registrato)?

Per **bagaglio registrato** si intende tutti gli articoli che vengono consegnati alla compagnia aerea per il trasporto nelle stive di un aeromobile e che non sono accessibili durante il volo. Tali bagagli vengono pesati, etichettati (con un "Talloncino di Identificazione Bagaglio") e registrati sul tuo biglietto per la loro identificazione all'arrivo.

Il peso del bagaglio registrato ammesso al trasporto varia da compagnia a compagnia ed è specificato sul biglietto oppure, nel caso di biglietti elettronici, nella e-mail di conferma. In caso di superamento del peso consentito dovrai pagare un supplemento.

È vietato il trasporto nel bagaglio da stiva dei seguenti articoli:

- esplosivi, fra cui detonatori, micce, granate, mine ed esplosivi
- gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e pistole per starter
- sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70 gradi;
- sostanze infettive e velenose
- sostanze corrosive
- sostanze radioattive
- sostanze ossidanti
- sostanze magnetizzanti
- congegni di allarme
- torcia subacquea con batterie inserite

ILT RASPORTO FERROVIARIO

31. Cosa devi sapere prima di partire con un treno?

Devi sapere che i diritti e gli obblighi del passeggero ferroviario sono stati disciplinati da un **Regolamento dell'Unione europea (CE) n. 1371/2007**.

La nuova disciplina è stata recepita nelle nuove Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, alle quali puoi fare riferimento per verificare in dettaglio tutte le norme che il contratto di trasporto con il vettore ferroviario regola nei tuoi confronti.

32. Come devi fare per acquistare un biglietto ferroviario?

Oltre ad acquistare il biglietto presso le biglietterie, i distributori automatici, le agenzie di viaggio autorizzate, sul sito Internet o mediante *call center* Trenitalia (e per i treni di trasporto locale, anche presso esercizi commerciali appositamente autorizzati come edicole, tabacchi, bar ecc.), per treni di media e lunga distanza puoi anche usufruire del servizio **Ticketless**, grazie al quale l'acquisto avviene senza il rilascio di un biglietto cartaceo ma attraverso la fornitura automatica del codice PNR mediante *e-mail* (può essere effettuato fino a 5 minuti prima della partenza).

È poi possibile procedere alla prenotazione di un posto su un treno sino a 24 ore prima della partenza (ovvero 48 per le cuccette), confermando l'acquisto del biglietto entro le successive 24 ore, mediante il servizio **Postoclick**. Il mancato pagamento entro detto termine comporta la perdita della prenotazione effettuata.

Ricorda che, per i **solli viaggi regionali**, è necessario obliterare il biglietto, utilizzando le apposite macchinette collocate presso le stazioni.

33. Cosa succede in caso di mancata regolarità del titolo di viaggio?

Quando sali sul treno devi essere sempre munito del necessario biglietto; in caso contrario, infatti, dovrai corrispondere una sovrattassa.

Tuttavia, se nella stazione di partenza mancano o non funzionano sia la biglietteria sia le macchine *self-service*, solo per i treni nazionali puoi acquistare il biglietto o chiedere l'assegnazione del posto direttamente a bordo; ciò è possibile anche nel caso in cui dovessi salire su un treno diverso da quello prenotato, ma della stessa categoria.

È inoltre possibile regolarizzare a bordo l'acquisto del biglietto o l'assegnazione del posto in casi specifici espressamente previsti dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

In ogni caso sei tenuto ad avvisare il personale di bordo al momento di salire in treno.

Per scoprire le condizioni vigenti per [regolarizzare l'acquisto del biglietto a bordo](#), clicca sul link

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=2f2df63b758ea110VgnVCM1000003f16f90aRCRD&let=a#3>

34. I biglietti ferroviari possono essere prenotati?

Puoi chiedere la prenotazione solo dei biglietti per i treni nazionali, mentre quelli regionali non sono prenotabili. La prenotazione può essere richiesta da quattro mesi prima e fino alla partenza del treno, salvi i casi in cui tale periodo venga ridotto a causa della variazione nella circolazione dei treni o in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario.

35. La prenotazione dei biglietti può essere cambiata?

Per **i treni nazionali** è possibile per un viaggio da effettuarsi entro quattro mesi dalla data della richiesta, salvi i casi di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario, rispetto ai quali potrebbe essere inferiore il tempo entri cui puoi chiedere di spostare la prenotazione.

Le modalità e le condizioni per effettuare il cambio della prenotazione sono differenti a seconda della tipologia di biglietto che possiedi. Per maggiori informazioni vai su:

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=2f2df63b758ea110VgnVCM1000003f16f90aRCRD#7>

36. Il biglietto può essere cambiato?

Sì, è possibile prevedendo la corresponsione dell'eventuale differenza di costo, nel caso in cui il nuovo biglietto sia di prezzo superiore.

Le modalità e le condizioni per effettuare il cambio sono differenti a seconda della tipologia di biglietto che possiedi. Per maggiori informazioni vai su:

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=2f2df63b758ea110VgnVCM1000003f16f90aRCRD&let=a#8>

37. E' possibile chiedere il rimborso se non intendi più usufruire del biglietto acquistato?

Sì, puoi chiedere il rimborso:

- **prima della partenza del treno** rivolgendoti alle biglietterie delle stazioni di qualsiasi località o alle Agenzie di viaggio presso cui lo hai acquistato, con una **trattenuta del 20%**.
- **fino ad un'ora successiva alla partenza del treno**, rivolgendoti esclusivamente presso la stazione di partenza o di

emissione del biglietto o all'agenzia emittente; non puoi tuttavia chiederlo nella località di emissione se questa corrisponde a quella di arrivo del viaggio. Il rimborso viene effettuato con **una trattenuta del 50%**.

Se chiedi il rimborso di un biglietto emesso in seguito a cambio data effettuato dopo la partenza del treno originariamente prenotato la trattenuta è del 50%.

Il rimborso per interruzione del viaggio non è previsto.

Non si procede al rimborso di biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 euro.

In ogni caso si deve presentare un documento d'identità valido.

Nel caso di **biglietti *ticketless*** o di biglietti acquistati con modalità di ritiro alle **macchinette *self-service*** (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto *ticketless*) **non ancora ritirati** puoi richiedere il rimborso **esclusivamente prima della partenza**, utilizzando il servizio di rimborso *on line* sul sito Internet di Trenitalia ovvero presso il *call center* (a pagamento), o tramite una e-mail all'indirizzo rimborsi@trenitalia.it.

Dopo il ritiro (nel caso di biglietti non *ticketless*) devi presentare il biglietto cartaceo prima della partenza a qualsiasi biglietteria di stazione, dopo la partenza soltanto presso la biglietteria della stazione di partenza o di emissione (a condizione che non corrisponda con quella di arrivo) che provvederanno ad inoltrarla all'Ufficio preposto.

Il rimborso avviene mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto.

Nel caso di biglietto *ticketless* acquistato presso un'agenzia di viaggio puoi chiedere il rimborso, esclusivamente prima della partenza, presso l'agenzia emittente o in biglietteria o, durante l'orario di chiusura dell'agenzia, rivolgendoti al *call center* (a pagamento) che autorizzerà il rimborso successivo da parte dell'agenzia. Il rimborso verrà effettuato previo ritiro della fotocopia di un tuo documento di identificazione.

38. In quali casi si può ottenere il rimborso del biglietto per cause imputabili alla compagnia ferroviaria?

Per i **treni nazionali** puoi ottenere il **rimborso integrale** del biglietto se **non lo hai utilizzato** perché:

- a) la partenza del treno è stata ritardata di almeno un'ora;
- b) l'autorità pubblica ti ha ordinato di non salire a bordo;
- c) sulla base dell'esperienza di Trenitalia era oggettivamente prevedibile che arrivassi a destinazione con un ritardo superiore a 60 minuti e tu non hai voluto iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi e hai richiesto di tornare alla stazione di partenza o ad altra località intermedia.
- d) il treno, o la carrozza cuccetta o VL o Excelsior, o il servizio auto/moto al seguito sono stati soppressi;
- e) il posto prenotato non era disponibile, o la tipologia di treno disponibile era diversa da quella prenotata, o mancavano i posti di prima classe;
- f) il posto cuccetta, VL ed Excelsior assegnato era diverso da quello indicato sul biglietto o erano mancanti lenzuola, coperte etc.
- g) il titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il *call center* è stato consegnato in ritardo.

Nel caso in cui avessi più biglietti rilasciati per lo stesso viaggio per arrivare a destinazione, **acquistati insieme**, il rimborso viene effettuato per tutti i biglietti non utilizzati. Ad esempio, nel caso in cui l'impedimento riguardi il viaggio di andata, il rimborso integrale ti verrà riconosciuto anche per il viaggio di ritorno, se **acquistato contestualmente** a quello di andata.

Per i **treni regionali** puoi ottenere il rimborso se non hai utilizzato il biglietto per una delle seguenti cause:

- il treno è stato soppresso o la partenza ritardata di almeno un'ora
- c'era sciopero del personale Fs (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine)
- ordine dell'Autorità Pubblica
- mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto

Attenzione: Il **rimborso** può esserti riconosciuto solo nel caso in cui tu **non abbia** effettivamente **utilizzato** il biglietto o lo abbia utilizzato solo in parte. Se invece hai utilizzato il biglietto e sei arrivato in ritardo devi richiedere un'**indennità**. Per maggiori informazioni sulle indennità Trenitalia vai alla Sezione II di questo quaderno, alla voce "Il trasporto ferroviario".

39. E' possibile chiedere un rimborso parziale?

Sì, **per i treni nazionali** se hai potuto utilizzare il biglietto solo in parte perché:

- a) la continuazione del viaggio ti è stata impedita a causa o di ordine dell'autorità pubblica, o dell'interruzione della linea o della soppressione del treno/dei treni con cui dovevi proseguire il tuo viaggio, o della mancata coincidenza causata dal ritardo di un treno del servizio nazionale e il ritardo di arrivo nella destinazione finale si prevede sia inferiore ad un'ora e tu non intendi servirti dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;
- b) sulla base dell'esperienza di Trenitalia era oggettivamente prevedibile che arrivassi a destinazione con un ritardo superiore a 60 minuti e tu non hai voluto proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi, ma non hai richiesto di tornare alla stazione di partenza.
- c) per esigenze di servizio non prevedibili, o la tipologia di treno disponibile è diversa da quella programmata, o mancano i posti di prima classe, o i servizi cuccetta o VL o Excelsior acquistati non erano disponibili per cause imputabili a Trenitalia.

Per **i treni regionali** nei seguenti casi:

- a) non hai utilizzato il treno per una parte del percorso e hai fatto constatare al personale di Trenitalia la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. In tal caso hai diritto al rimborso

della differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato.

b) hai viaggiato in una classe inferiore a quella pagata. In tal caso hai diritto al rimborso integrale della differenza di prezzo tra le classi, se la mancanza della classe superiore riguardava treni che da orario ufficiale l'avrebbero prevista.

40. Come puoi chiedere il rimborso?

Per i **treni nazionali** puoi chiedere il rimborso integrale del biglietto presso la biglietteria di stazione al momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio.

Puoi invece chiedere il rimborso parziale del biglietto:

- presso la biglietteria di stazione al momento in cui in cui si è verificato l'impedimento alla prosecuzione del viaggio;
- presso la biglietteria della stazione di arrivo, subito dopo la discesa dal treno, quando la classe o la categoria di treno utilizzata è inferiore a quella indicata sul tuo biglietto o quando il servizio cuccetta, VL o Excelsior acquistato non è disponibile per causa di Trenitalia .

Nel caso di biglietto acquistato sul sito o tramite il Call Center (numero a pagamento) e non ancora ritirato oppure di biglietto ticketless puoi chiedere:

- il rimborso integrale senza trattenute telefonando al Call Center o inviando una e-mail a rimborsi@trenitalia.it, indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR);
- il rimborso parziale senza trattenute esclusivamente telefonando al Call Center.

Per i **treni regionali** si effettua un rimborso integrale del biglietto in tutte le biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato. La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso

integrale; in caso contrario procederà all'inoltro alla Direzione Regionale competente della richiesta presentata in forma scritta.

Nel caso di biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere fatta in forma scritta alla Direzione Regionale competente allegando l'originale del biglietto.

Per tutte le informazioni relative alle modalità con le quali presentare il rimborso, a seconda del tipo di treno prenotato e delle modalità di acquisto del biglietto puoi visitare il sito internet <http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=55f14bf1a80b5210VgnVCM1000003f16f90aRCRD&let=a>

41. Ci sono motivi particolari, diversi da quelli indicati, per poter richiedere il rimborso?

Per i rimborsi richiesti per circostanze particolari, che devono essere valutate di volta in volta, è richiesta la **forma scritta**: a tal fine le biglietterie ti forniranno degli appositi moduli per la richiesta, che sarà inoltrata ai competenti Uffici. Il rimborso deve essere autorizzato e, in caso di esito positivo ti verrà liquidato nel modo da te scelto tra quelli indicati nel modulo di richiesta.

42. Ci sono casi in cui il biglietto non viene rimborsato?

Non vengono rimborsati:

- i biglietti smarriti, distrutti o rubati
- i biglietti di abbonamento, salvo i casi espressamente previsti;
- la prenotazione del posto;
- le carte commerciali;
- i carnet di prenotazioni per abbonati;
- biglietti rilasciati in base ad offerte promozionali che prevedono espressamente la non rimborsabilità;
- biglietti gratuiti rilasciati a qualsiasi titolo;

- gli importi dovuti per la riservazione in uso esclusivo di compartimenti e carrozze;
- gli importi aggiuntivi pagati per il pagamento del biglietto prereservato con postoclick, per la consegna a domicilio dei biglietti e quelli corrisposti a titolo di compenso per le attività di vendita delle agenzie di viaggio.

43. Quali bagagli possono essere portati a bordo del treno?

Il bagaglio può essere portato sul treno gratuitamente; non ci sono vincoli normativi alle dimensioni del bagaglio, ma ci sono limiti di buon senso che inducono a limitare dette dimensioni entro lo spazio disponibile per ciascun passeggero e nel rispetto di quello degli altri viaggiatori.

Per il contenuto dei bagagli, invece, è vietato portare a bordo cose pericolose o nocive ai sensi del Regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID) nonché delle leggi e regolamenti nazionali vigenti.

Ricordati che i bagagli sono sempre sotto la tua custodia.

44. E' possibile portare la bicicletta a bordo?

Sui **treni nazionali** puoi trasportare gratuitamente le biciclette nelle apposite sacche e sui treni ES* e AV le bici sono ammesse purché collocate nei vani ubicati nei vestiboli delle vetture. In mancanza di posto, puoi posizionarle altrove, purché non siano d'intralcio o fastidio per gli altri clienti o per il personale di bordo.

In ogni caso Trenitalia non si assume la responsabilità per la custodia delle bici caricate sul treno e non risponde per eventuali danni alle stesse.

Sui **treni regionali**, nei limiti dei posti disponibili, puoi portare la tua bicicletta solo su quelli contraddistinti dall'apposito pittogramma, pagando un supplemento di 3,50 euro valido 24 ore dalla convalida

e acquistabile presso i punti vendita autorizzati o, in alternativa, un biglietto a tariffa intera di seconda classe avente le medesime caratteristiche del biglietto di viaggio per la stessa percorrenza.

45. E' possibile portare l'automobile o una motocicletta a bordo?

Sì, il servizio Auto e Moto al seguito viene offerto da Trenitalia sui **principali collegamenti notturni** ed è disponibile tutto l'anno.

Il servizio ti permette di viaggiare anche con un treno diverso da quello dell'auto o della moto e di autorizzare un'altra persona delegata al ritiro del mezzo.

La prenotazione è obbligatoria e può essere fatta esclusivamente presso le biglietterie di stazione o le agenzie di viaggio abilitate.

Al momento dell'acquisto del servizio dovrai comunicare all'operatore di biglietteria o di agenzia le dimensioni della vettura o della moto riportate sul libretto di circolazione.

Sono ammesse al trasporto le **auto** che non superano le seguenti dimensioni: altezza da terra massima m. 1.56; larghezza m. 1.80; lunghezza m. 7,00

Sono ammesse al trasporto le **moto** immatricolate, in efficiente stato di marcia e munite di cavalletto, che non superano le seguenti dimensioni: altezza da terra massima di m. 1,56 (incluso eventuale parabrezza); larghezza cm 85 (inclusi eventuali borse e/o bauletto).

Attenzione: per il trasporto delle moto puoi acquistare una copertura assicurativa. Leggi le condizioni al link:

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=fc8c862da7472210VgnVCM1000003f16f90aRCRD#7>

IL TRASPORTO MARITTIMO

46. Cosa devi sapere prima di prenotare un viaggio in nave?

Devi sapere che con il contratto di trasporto marittimo di persone, per il quale non è prevista una forma particolare, il vettore non solo si impegna a trasportarti nel luogo convenuto agli orari stabiliti, ma assume un obbligo ulteriore in base al quale è tenuto ad osservare un **elevato livello di diligenza** affinché tu non subisca nessun danno, né a causa del trasporto (ad es. incidente in mare che coinvolga la nave sulla quale stai viaggiando), ma anche in occasione del trasporto.

Quindi **il vettore è responsabile**, da un lato, **dei danni derivati al passeggero da ritardo o da mancata esecuzione del trasporto**, se non prova che l'evento è stato originato da causa a lui non imputabile (art. 408 cod. navigazione); allo stesso tempo egli è responsabile **per i sinistri che colpiscono il passeggero dipendenti da fatti verificatisi dall'inizio dell'imbarco sino al compimento dello sbarco**, se non prova che l'evento è derivato da causa a lui non imputabile (art. 409 cod. navigazione).

47. Cosa devi fare se, dopo aver prenotato un viaggio in nave, non puoi più partire?

Se, prima della partenza, dovesse verificarsi un impedimento a viaggiare (che riguardi te personalmente ovvero una delle persone che dovevano viaggiare con te) per causa a te non imputabile, il contratto è risolto e **dovrai corrispondere un quarto del prezzo di passaggio**, computato al netto del vitto, se questo era compreso nel prezzo.

Ricorda però che, per far operare questa riduzione, dovrai darne avviso al vettore prima della partenza, perché in caso contrario

dovrai corrispondere l'intero prezzo del viaggio (art. 400 cod. navigazione).

Le **Camere di commercio della Lombardia** sono da tempo impegnate a offrire strumenti utili ai cittadini che intendono sottoscrivere un contratto di trasporto marittimo. Anche l'Unioncamere nazionale ha deciso di concentrarsi sul settore turistico e, con il coordinamento della Camera di Ancona ha predisposto:

- il "**Contratto tipo di trasporto marittimo di persone**" contratto tipo nazionale (consulta la scheda di dettaglio nella sezione IV di questo quaderno).

Inoltre, non esitare a rivolgerti alla tua Camera di commercio. Trovi i relativi contatti nella Sezione V, "I contatti delle Camere di commercio".

IL PACCHETTO TURISTICO

1. I servizi indicati e descritti nel materiale informativo (opuscoli, cataloghi ecc.) non esistono affatto ovvero sono di qualità inferiore rispetto a quella che è stata reclamizzata?

Può capitare che, una volta partito per la vacanza organizzata, tu non trovi i servizi promessi ovvero che li trovi di qualità inferiore rispetto a quanto reclamizzato. Può infatti accadere che l'albergo non sia della categoria indicata, che non abbia tutti i *comfort* ed i servizi stabiliti, che sia ubicato in posizione del tutto scomoda rispetto ai luoghi che intendi visitare, che le visite eventualmente pattuite siano fissate in orari diversi ovvero siano guidate da persone incompetenti (ad es. che non parlino bene l'italiano) e così via.

Attenzione: Tutte le indicazioni contenute negli opuscoli o in altro materiale informativo, indicati espressamente all'art. 88 del Codice del consumo, **sono vincolanti per il venditore** o il fornitore, nel senso che – in tali casi – potrai ottenere un risarcimento del danno.

È importante sapere, tuttavia, che **devi contestare immediatamente durante il soggiorno tutte le eventuali carenze, disservizi o inadempimenti** di qualsiasi genere e natura che hai riscontrato poiché questo consentirà all'organizzatore di rimediare a tutti gli imprevisti e consentirti di godere della vacanza esattamente nei termini pattuiti.

Il reclamo, secondo quanto stabilito dall'art. 98 del Codice del consumo, deve essere fatto **mediante l'invio** di una **raccomandata, con avviso di ricevimento**, all'organizzatore o al venditore, **entro e non oltre dieci giorni lavorativi** dalla data del rientro nel luogo di partenza.

2. *Una volta partito per il viaggio il tour operator ha modificato in maniera significativa il pacchetto turistico "tutto compreso"?*

Se, una volta in viaggio e comunque dopo la partenza, alcuni dei servizi previsti dal contratto non possono essere messi a tua disposizione, **l'organizzatore è tenuto ad offrirti adeguati servizi alternativi, senza alcuna spesa ulteriore a tuo carico. Laddove il servizio sostitutivo che ti viene offerto sia di qualità inferiore a quello contrattualmente stabilito, hai anche diritto ad ottenere un rimborso pari a tale differenza**, fatto comunque salvo il tuo diritto al risarcimento del danno.

3. *Cosa puoi fare se riescono ad offrirti un servizio sostitutivo? Puoi rifiutare quello che ti viene offerto?*

Può capitare che un servizio alternativo sia impossibile oppure che quello che ti viene offerto non sia di tuo gradimento: in entrambi i casi l'art. 91, comma 5 del Codice del consumo ti riconosce **il diritto a ottenere dall'organizzatore un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno nel luogo di partenza** (o in altro luogo pattuito), nonché **il diritto alla restituzione della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate** fino al momento del rientro anticipato.

Vai nella sezione IV di questo quaderno e consulta gli strumenti offerti dalle **Camere di commercio lombarde** su questo argomento.

L'ALBERGO

4. *L'albergatore è responsabile in caso di distruzione oppure di sottrazione e furto delle cose lasciate in albergo?*

Il cliente ha diritto ad essere risarcito del danno subito in caso di furto, deterioramento o distruzione delle cose che ha portato in albergo (art. 1783 c.c.).

Le cose si considerano "**portate in albergo**" quando tu – una volta arrivato in hotel e avuto a disposizione l'alloggio – le lasci in custodia all'albergatore o al personale per un lasso di tempo che ragionevolmente può estendersi a quello immediatamente precedente all'inizio del pernottamento (ad esempio nel momento in cui stai facendo il *check in*) ovvero successivo (ad esempio quando hai appena terminato il *check out* e stai attendendo il taxi per lasciare l'albergo).

In questi casi l'albergatore è tenuto a risarcire il danno, **fino ad un massimo di 100 volte il prezzo giornaliero di locazione dell'alloggio**.

5. *L'albergatore è responsabile per le cose che gli hai dato in custodia?*

L'albergatore risponde sempre e senza alcun limite massimo di valore preordinato per legge, nel caso in cui tu gli abbia espressamente consegnato delle cose in custodia, oppure quanto egli si sia rifiutato di prendere in custodia determinate cose che ha l'obbligo di accettare (come ad esempio denaro, oggetti di valore ecc. e sempre che non si tratti di cose pericolose, di valore eccessivo o troppo ingombranti), secondo quanto è stabilito dall'art. 1784 c.c.. Questo tipo di responsabilità vale anche nell'ipotesi in cui il furto, il deterioramento o la distruzione siano avvenuti per colpa sua, dei membri della sua famiglia o dei suoi ausiliari.

L'unica **esclusione è relativa ai veicoli** o alle cose lasciate in essi ovvero agli animali vivi, sempre che non vi sia un separato accordo che espressamente preveda anche la custodia del mezzo.

L'albergatore, tuttavia, **non risponde se il furto, il deterioramento ovvero la distruzione sono avvenuti per causa del cliente**, delle persone che lo accompagnano o gli fanno visita oppure sono causati da forza maggiore o dalla natura del bene stesso (art. 1785 cod.civ.).

Attenzione: per far valere questa responsabilità, ed ottenere il relativo risarcimento del danno, è importante denunciare immediatamente e per iscritto l'accaduto all'albergatore, nonché all'autorità di polizia tramite lettera raccomandata a/r.

6. *L'albergatore è responsabile per i danni che hai subito mentre alloggiavi?*

Può accadere che, durante il tuo soggiorno, tu possa incorrere in qualche piccolo incidente.

Di questi accadimenti l'albergatore risponde **limitatamente al fatto che essi siano stati cagionati dal mancato rispetto delle norme di sorveglianza, igiene e sicurezza** dei luoghi ove si svolge il servizio, nel rispetto delle normative vigenti.

Naturalmente questa responsabilità si estende anche al fatto negligente proprio o dei propri ausiliari addetti ai vari servizi, nella misura in cui l'albergatore non è stato in grado di garantire la tua sicurezza e la tua incolumità fisica.

Vai nella sezione IV di questo quaderno e consulta gli strumenti offerti dalle **Camere di commercio lombarde** su questo argomento.

IL TRASPORTO AEREO

7. *Il volo che hai prenotato viene cancellato?*

Se il volo viene cancellato hai diritto alternativamente o al **rimborso del prezzo del biglietto** (limitatamente alla parte del viaggio non effettuata) o all'**imbarco su un volo alternativo al più presto possibile** (*riprotezione*) o in una data successiva più conveniente, e comunque all'**assistenza** (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 posta elettronica).

In alcuni casi hai diritto anche alla **compensazione pecuniaria**.

La compensazione pecuniaria non è dovuta nei seguenti casi:

- quando la compagnia aerea può provare che la cancellazione del volo è stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi);
- quando il passeggero è 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.

L'entità della compensazione dipende dalla tratta aerea (intracomunitaria o extracomunitaria) e dalla distanza in chilometri percorsa.

PER LE TRATTE AEREE INTRACOMUNITARIE

Distanze in Km	Ammontare compensazione
Inferiori o pari a 1500 Km	euro 250
Superiori a 1500 Km	euro 400

PER LE TRATTE AEREE EXTRACOMUNITARIE

Distanze in Km	Ammontare compensazione
Inferiori o pari a 1500 Km	euro 250
comprese tra 1500 e 3500 Km	euro 400
Superiori a 3500 Km	euro 600

Attenzione: 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.

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.

8. *Che cos'è l'overbooking o negato imbarco?*

Si parla di negato imbarco quando **non vieni imbarcato anche se l'aereo parte regolarmente e tu ti sei normalmente**

presentato al banco di registrazione e/o al cancello d'imbarco (*gate*) nei tempi previsti con una regolare prenotazione confermata. Un caso particolare di negato imbarco è costituito dall'*overbooking*, che si verifica quando si ha un numero di posti disponibili sull'aeromobile inferiore rispetto a quello delle prenotazioni confermate e ai biglietti emessi per quel determinato volo. Questo può accadere a causa del fatto che, in determinate occasioni (specie in corrispondenza di periodi di grande circolazione, come ad esempio le vacanze estive), ritenendo che alcune prenotazioni effettuate possano non essere confermate e, di conseguenza, che l'aeromobile resti con alcuni posti invenduti, il numero di prenotazioni confermate è superiore a quello dei posti disponibili su un dato volo.

9. Cosa devi fare in caso di overbooking?

La normativa vigente ti riconosce diverse forme di tutela. In primo luogo **la compagnia aerea deve verificare se vi siano tra i passeggeri dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici** da concordare. Oltre a tali benefici i volontari hanno comunque diritto alle condizioni di cui ai seguenti punti *sub b)* e *c)*.

Se invece non ci sono volontari, hai diritto a:

a) compensazione pecuniaria, la quale – come nel caso di cancellazione – dipende per il suo ammontare dalla tratta aerea (entro o fuori il territorio UE) e dalla distanza percorsa.

PER LE TRATTE AEREE INTRACOMUNITARIE

Distanze in Km	Ammontare compensazione
Inferiori o pari a 1500 Km	euro 250
Superiori a 1500 Km	euro 400

PER LE TRATTE AEREE EXTRACOMUNITARIE

Distanze in Km	Ammontare compensazione
Inferiori o pari a 1500 Km	euro 250
Tra i 1500 e i 3500 Km	euro 400
Superiori a 3500 Km	euro 600

Attenzione: 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 per più di quattro ore l'orario di arrivo del volo originariamente prenotato

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con te, con buoni viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo pagato all'atto dell'acquisto del biglietto.

Oltre alla compensazione hai comunque diritto a:

b) rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure **imbarco su un volo alternativo** il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero.

In ogni caso hai diritto, gratuitamente, a:

c) assistenza (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 posta elettronica).

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

10. *Il tuo volo parte in ritardo?*

Il **ritardo prolungato del volo** consiste nell'attesa che superi di diverse ore l'orario previsto della partenza del volo.

La misura del "prolungamento" del ritardo dipende sia dalla tratta (intracomunitaria o internazionale) che alla distanza percorsa:

- per i **voli intracomunitari e internazionali fino a 1500 km** il ritardo del volo è prolungato quando l'attesa supera almeno di due ore l'orario previsto;

- per i **voli intracomunitari superiori a 1500 km e voli internazionali tra 1500 e 3500 km** il ritardo del volo è prolungato quando l'attesa supera di almeno di tre ore l'orario previsto;

- per i **voli internazionali superiori a 3500 km** il ritardo del volo è prolungato quando l'attesa supera di almeno quattro ore l'orario previsto.

Se il ritardo supera le **cinque ore** hai 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.

In caso di ritardo prolungato, hai diritto all'**assistenza** (pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; sistemazione in albergo e trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione se l'orario della partenza del volo è rinviato di almeno un giorno; due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica).

Se il ritardo supera le tre ore e non è cagionato da circostanze eccezionali, hai altresì diritto alla medesima compensazione pecuniaria che ti spetta in caso di cancellazione del volo.

11. *A causa del ritardo hai perso un volo in coincidenza?*

Solo se hai stipulato un unico contratto di trasporto che prevede più tratte successive e perdi un volo in coincidenza a causa del ritardo del precedente, **la compagnia aerea è obbligata a fornirti:**

- assistenza
- un posto su un volo alternativo verso la destinazione finale o il punto di partenza iniziale

12. Cos'altro devi sapere in caso di overbooking o di negato o ritardato imbarco?

In questi casi le compagnie aeree sono obbligate ad **informare** i passeggeri, anche per ciò che riguarda le forme di tutela previste a loro favore dalla normativa vigente.

Inoltre le **tutele** previste dalla legge per negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo **si applicano**

- a tutti i voli di linea, *charter*, *low cost* in partenza da un aeroporto situato nel territorio dell'U.E. operati sia da compagnie aeree comunitarie che da compagnie aeree non comunitarie;
- a tutti i voli di linea, *charter*, *low cost* in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria;
- a tutti i biglietti acquistati con tariffa *Frequent Flyer*, o biglietti emessi nel quadro di altri programmi commerciali promossi dalle compagnie aeree o dagli operatori turistici con prenotazione confermata.

Esse, invece, **non si applicano:**

- a tutti i voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'U.E. operati da compagnie aeree non comunitarie. In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalle convenzioni internazionali nonché dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto;
- ai quei passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei *tour operator*).

13. Cosa puoi fare in caso di una sistemazione diversa da quella che hai prenotato?

Se la compagnia aerea ti offre una sistemazione in classe superiore rispetto a quella che hai prenotato, non devi pagare alcuna differenza o supplemento.

Se, invece, la compagnia aerea ti offre una sistemazione in una classe inferiore rispetto a quella che hai prenotato, hai diritto ad un rimborso che varia a seconda della tratta e dei chilometri percorsi, in particolare:

PER I VOLI INTRACOMUNITARI

Distanze in chilometri	Ammontare del rimborso
Inferiori o pari a 1500 Km	30% del biglietto
Superiori a 1500 Km	50% del biglietto

PER I VOLI INTERNAZIONALI

Distanze in chilometri	Ammontare del rimborso
Inferiori o pari a 1500 Km	30% del biglietto
tra 1500 e 3500 Km	50% del biglietto
superiori a 3500 Km	75% del biglietto

Il rimborso deve essere effettuato **entro 7 giorni** e deve avvenire in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, previo accordo firmato anche da te, con buoni di viaggio e/o altri servizi.

14. Durante il viaggio aereo il tuo bagaglio è stato danneggiato?

Nel caso di danni del bagaglio registrato all'arrivo a destinazione, dovrai **aprire un rapporto di danneggiamento bagaglio** presso

gli "Uffici oggetti smarriti" (Uffici *Lost and Found*) dell'aeroporto di destinazione, compilando un modulo che viene denominato P.I.R. (*Property Irregularity Report*).

Inoltre, entro 7 giorni dalla data di apertura del "Rapporto di danneggiamento bagaglio", devi **inviare** all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale hai viaggiato **la seguente documentazione**:

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- l'originale del P.I.R. rilasciato in aeroporto;
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio;
- l'elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni.

15. Durante il viaggio aereo il tuo bagaglio è stato smarrito?

Laddove il bagaglio registrato non ti venisse consegnato presso l'aeroporto di destinazione e non ti venisse fornita alcuna informazione relativa al suo ritrovamento, dovrai aprire un **rapporto di smarrimento bagaglio** presso gli "Uffici oggetti smarriti" (Uffici *Lost and Found*) dell'aeroporto di destinazione, compilando il relativo P.I.R.

Il bagaglio registrato si considera smarrito se non viene riconsegnato dopo 21 giorni dalla data di apertura del P.I.R.

Laddove entro questo termine non dovessi avere informazioni relative al suo ritrovamento, per l'avvio della pratica di risarcimento dovrai inviare all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale hai viaggiato la seguente documentazione:

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- l'originale del P.I.R. rilasciato in aeroporto;

- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio;
- un elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito;
- un elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato;
- gli 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 e indirizzo della Banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente; 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).

16. La compagnia aerea ti ha consegnato il bagaglio in ritardo?

Se la compagnia aerea con la quale hai viaggiato ti riconsegna il bagaglio in ritardo, **hai comunque diritto al risarcimento del danno, mediante l'avvio della pratica entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna.**

Entro detto termine, dovrai inviare all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale hai viaggiato la seguente documentazione:

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- l'originale del P.I.R. rilasciato in aeroporto;
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio;
- un elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito;
- un elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato;

- gli 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 e indirizzo della Banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente; 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).

17. A quale risarcimento del danno hai diritto per il danneggiamento o lo smarrimento del bagaglio?

Se si tratta di **bagaglio a mano** le compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal sono tenute a risarcire il passeggero fino ad un **massimo di 1000 DSP (Diritti Speciali di Prelievo)** corrispondenti a circa 1.167 euro se, per loro colpa, al termine del volo il bagaglio a mano risulta danneggiato, distrutto o smarrito.

Le compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia sono tenute a risarcire il passeggero fino ad un **massimo di 332 DSP (Diritti Speciali di Prelievo)** corrispondenti a circa 387 euro.

Se si tratta di **bagaglio registrato**, invece, le compagnie aeree comunitarie e quelle registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal sono tenute a risarcire il passeggero fino ad un **massimo di 1000 DSP (Diritti Speciali di Prelievo)** se al termine del volo il bagaglio da stiva risulta danneggiato, distrutto o smarrito oppure se per il ritardo nella consegna del bagaglio si sono dovute affrontare delle spese di prima necessità.

Le compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia sono tenute a risarcire il passeggero di **17 Diritti Speciali di Prelievo** (pari a circa 20 euro) **per ogni**

chilogrammo di peso del bagaglio, fino al raggiungimento del numero massimo di kg ammessi al trasporto in stiva senza pagamenti aggiuntivi.

Il risarcimento è dovuto solo nel caso in cui la compagnia aerea sia responsabile del danno.

Attenzione: L'elenco dei Paesi aderenti alla Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale (firmata a Montreal il 28 maggio 1999 ed entrata in vigore il 4 novembre 2003) è consultabile sul sito Internet dell'**International Civil Aviation Organization (ICAO)** alla pagina <http://www.icao.int/icao/en/leb/mtl99.pdf>

18. *Il tuo bagaglio ha un valore maggiore rispetto ai limiti del risarcimento?*

Allora puoi presentare una **dichiarazione di maggior valore del bagaglio**; tale dichiarazione deve essere presentata in anticipo rispetto alla partenza e comunque non oltre il momento del *check-in*.

Se dichiari il maggior valore del tuo bagaglio hai il diritto di prendere visione di un tariffario che definisce gli eventuali costi aggiuntivi.

IL TRASPORTO FERROVIARIO

19. Cosa si deve fare in caso di distruzione o di danneggiamento dei bagagli durante un viaggio in treno?

Trenitalia ha a disposizione una polizza assicurativa che copre soltanto i danni in caso di incidente ferroviario di cui sia responsabile.

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche.

La polizza assicura i bagagli e gli oggetti che si trovano:

- nel vano-bagagli delle carrozze dei treni AV (denominati Frecciarossa e Frecciargento), ES*, Intercity con carrozze "gran comfort" a salone;
- nelle cuccette o nei vagoni-letto (in caso di furto durante il viaggio e a compartimento chiuso);
- nelle auto o sulle moto al seguito.

In questi casi, laddove intendessi avvalerti della polizza assicurativa per i danni ai tuoi bagagli, devi segnalare immediatamente il sinistro (non oltre le 24 ore) al personale in servizio di Trenitalia e presentare denuncia alla Polizia Ferroviaria o altra Autorità di Polizia Giudiziaria entro tre giorni lavorativi successivi al sinistro stesso.

20. Cosa si deve fare in caso di furto del bagaglio in treno?

In caso di **furto** dei bagagli, ove intendessi chiedere un indennizzo, devi presentare richiesta all'Ufficio assistenza o alla biglietteria abilitata della stazione di arrivo oppure spedirla per posta a: **Trenitalia - Customer Service N/I Piazza della Croce Rossa, 1 - 00185 Roma** entro 15 giorni dalla data del furto e fornire a Trenitalia una distinta particolareggiata delle cose rubate o danneggiate, con l'indicazione del relativo valore, allegando l'originale del biglietto. L'originale del biglietto può essere sostituito dalla copia fotostatica autenticata dalla struttura ricevente

(biglietteria - assistenza alla clientela) da considerare elemento essenziale affinché si possa dar luogo al risarcimento previsto. Nel caso in cui il titolo di viaggio sia stato sottratto assieme al bagaglio, è necessario che ciò sia opportunamente evidenziato nella dichiarazione di furto.

Per la decadenza dei termini suindicati, nel caso di invio tramite posta farà fede il timbro postale.

Sono esclusi dalla copertura assicurativa apparecchiature elettroniche portabili, apparecchi fotografici ed audiofonovisivi, preziosi, denaro, carte valori e titoli di credito in genere.

Per i bagagli **smarriti** devi rivolgerti presso il **Comune**, in conformità a quanto disposto dagli artt. 927 ss. c.c.

21. Cosa puoi fare in caso di ritardo del treno?

Se è oggettivamente prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti, chi viaggia con i treni di media e lunga distanza può scegliere immediatamente tra:

1. il rimborso del prezzo del biglietto senza alcuna trattenuta:

- per la **parte di viaggio** non ancora effettuato;
- per **l'intero viaggio** (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale. Inoltre, in questo caso, puoi chiedere di tornare al punto di partenza non appena possibile.

Per una trattazione completa dei rimborsi Trenitalia vai alla Sezione I di questo quaderno, alla voce "Il trasporto ferroviario".

2. Il proseguimento del viaggio verso la destinazione finale:

- **non appena possibile** con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con il primo treno utile oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo. Per viaggiare su altro treno devi rivolgerti, nei limiti dei posti disponibili, direttamente al personale di bordo.

- anche **in data successiva** (è necessaria l'annotazione sul biglietto dell'Ufficio di Assistenza se decidi di viaggiare il giorno successivo o al più tardi entro le 48 ore successive).

Inoltre, in funzione dei tempi di attesa, **hai diritto a pasti e bevande in quantità ragionevole**, sul treno se disponibili o in stazione, in ogni caso se possono essere ragionevolmente forniti.

Se non è possibile continuare il viaggio nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza con l'ultimo treno serale o soppressione di quest'ultimo e non risulti possibile la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi) hai diritto al **pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo**, ove risulti fisicamente possibile e fatti salvi i casi di esclusione dalla responsabilità dell'Impresa ferroviaria: per fatti imputabili al viaggiatore, comportamenti di terzi (es. occupazione dei binari da parte di manifestanti od eventi gravi) e cause di forza maggiore (es. tempesta, inondazioni, interruzione dell'energia elettrica, scioperi, lavori programmati in linea resi noti alla clientela).

In caso di viaggio effettuato con ritardo all'arrivo imputabile a Trenitalia hai diritto a:

- riconoscimento di **un'indennità da ritardo** (in denaro o sottoforma di bonus a scelta del cliente) pari al 25% dell'importo del biglietto per ritardi tra i 60 ed i 119 minuti ed al 50% dell'importo del biglietto per ritardi pari o superiori a 120 minuti;
- riconoscimento a favore degli abbonati dell'indennità per ritardo, in proporzione alla percentuale di treni che hanno registrato il ritardo sulla relazione e nel periodo di validità dell'abbonamento stesso;
- previsione di una soglia minima di 4 Euro, al di sotto della quale non sono previste indennità da ritardo.

L'indennità non è dovuta :

- se il viaggiatore al momento dell'acquisto del biglietto era informato del ritardo;

- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se la limitazione dei servizi di trasporto è dovuta a scioperi di cui sia stata data adeguata informazione alla clientela (fino a tre ore successive alla fine dello sciopero proclamato riferite all'orario di partenza previsto dalla stazione di salita che risulta dal biglietto) o a lavori programmati in linea resi noti alla clientela;
- se il ritardo è stato causato dal viaggiatore (ad esempio, inosservanza dei tempi di cambio dei treni, attesa su marciapiede errato, perdita della coincidenza per colpa del viaggiatore, esclusione dal trasporto a causa del suo comportamento) oppure a circostanze non correlate all'esercizio ferroviario (ad esempio, incendi, calamità naturali quali maltempo, allagamenti, smottamenti) o a comportamenti di terzi (ad esempio, perturbazione della circolazione determinata da manifestanti sui binari, suicidio, incidente ad un passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, interventi dell'autorità giudiziaria, di polizia o doganali e, relativamente all'indennità per arrivo in ritardo, nel caso di viaggi nazionali effettuati utilizzando treni internazionali, quando il ritardo è maturato nella tratta appartenente alla Rete estera).

In caso di ritardo dei **treni regionali**, conformemente ai contratti di servizio ed in relazione alle specificità proprie dei biglietti e degli abbonamenti regionali hai diritto a:

1) riconoscimento, per determinate tipologie di biglietti di corsa semplice in cui è indicata l'origine e la destinazione (esclusi i biglietti acquistati *on line*), di **un'indennità da ritardo** pari al 25% dell'importo del biglietto per ritardi tra i 60 ed i 119 minuti ed al 50% dell'importo del biglietto per ritardi superiori a 120 minuti. Tale diritto non può essere esercitato se il ritardo è causato da circostanze non correlate all'esercizio ferroviario (ad es. incendi, maltempo, allagamenti, smottamenti), da comportamenti di terzi (ad es. perturbazione della circolazione determinata da manifestanti sui binari, suicidio, incidente ad un passaggio a livello, uso improprio del

freno di emergenza), da scioperi di cui sia stata fornita preventiva informazione, o se al momento della partenza sei stato adeguatamente informato del ritardo per il riconoscimento dell'indennità. Il biglietto di corsa semplice deve essere sempre convalidato sia nella stazione di partenza e che in quella di arrivo;

2) possibilità, su tua espressa richiesta, di ottenere il pagamento dell'indennità da ritardo in denaro (per una somma non inferiore a 4 euro) o con biglietti a fascia chilometrica, entro un mese dalla richiesta;

3) rimborso integrale, per determinate tipologie di biglietti, del prezzo pagato in caso di ritardo alla partenza superiore a 60 minuti.

Non ricevono il rimborso in oggetto:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice acquistati *online* (con esclusione del caso di sciopero e errato acquisto);
- i biglietti di supplemento bici;
- i biglietti a fascia chilometrica;
- i biglietti a tagliandi autoadesivi;
- i biglietti dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

22. Come devi fare per chiedere l'indennità da ritardo?

Per il trasporto con **treni nazionali**, **trascorsi 20 giorni dalla data del viaggio** o dalla scadenza dell'abbonamento (del pass, del carnet o delle specifiche tessere ecc.), puoi interrogare direttamente dal sito i sistemi informativi Trenitalia per verificare l'ammissibilità o meno del diritto all'indennità (biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, internet, Call Center) e poi chiedere, **fino a 12 mesi successivi** al giorno in cui si è verificato il ritardo o alla scadenza dell'abbonamento, presso le biglietterie di stazione o l'agenzia di viaggio emittente:

- il **risarcimento in denaro** o

- il **rilascio di un bonus** (valido per l'acquisto, entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio o dalla data di rilascio nel caso di abbonamento, di altri biglietti di viaggio, esclusi i biglietti a fasce chilometriche e i biglietti o abbonamenti integrati, senza diritto al resto) o
- direttamente **l'emissione di un nuovo biglietto** per un importo pari al bonus spettante.

Nel caso di biglietti o abbonamenti acquistati con carta di credito sul sito Trenitalia o tramite il Call Center l'importo in denaro viene corrisposto mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata e la richiesta va avanzata, indicando il codice di prenotazione (PNR) al Call Center o inviando una e-mail a rimborsi@trenitalia.it.

Nel caso di biglietti ticketless acquistati dal sito (esclusi i ticketless acquistati presso le agenzie di viaggio, le web-agency e tramite il call center) puoi scegliere direttamente dal sito:

- a) il riaccredito sulla carta di credito usata per l'acquisto;
- b) o la generazione di un bonus elettronico, visibile nell'area riservata del sito, che potrai utilizzare per successivi acquisti on-line.

Per il trasporto con **treni regionali**, devi inoltrare la richiesta di indennità, reperibile presso le biglietterie e sul sito Trenitalia, per posta, **entro e non oltre 30 giorni**, alla Direzione Regionale competente per la località di destinazione del viaggio con allegato il biglietto in originale obliterato alla partenza e all'arrivo. La Direzione Regionale ti invierà, entro un mese dal ricevimento della richiesta, un biglietto a fascia chilometrica oppure un modulo per il ritiro di denaro, nel caso in cui tu lo abbia esplicitamente richiesto.

Sono escluse alcune tipologie di biglietto, come indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto Trenitalia.

IL TRASPORTO MARITTIMO

23. *Il viaggio in nave viene cancellato?*

Se il vettore sopprime la partenza della nave, e il viaggio non può essere effettuato con altra nave dello stesso vettore che parta successivamente, **il contratto è risolto e tu hai diritto alla restituzione del prezzo del biglietto**, oltre all'eventuale risarcimento del danno.

Nel caso in cui ci siano altre navi in partenza, puoi invece viaggiare su una di tali navi, sempre che l'itinerario non muti in modo da arrecare pregiudizio ai tuoi interessi; in questo caso, infatti, puoi chiedere la risoluzione del contratto e la restituzione del prezzo del biglietto, fatti salvi gli eventuali danni ulteriori.

Se la soppressione del viaggio, però, è dovuta ad un giustificato motivo, il risarcimento non può eccedere il doppio del prezzo netto del biglietto.

24. *Il viaggio in nave è in ritardo?*

Se il **viaggio** in nave ha una durata **inferiore alle ventiquattro ore**, **dopo dodici ore di ritardo puoi richiedere la risoluzione del contratto**, con conseguente restituzione del prezzo del biglietto. Se, invece, la **durata del viaggio è superiore**, puoi chiedere la risoluzione del contratto **dopo ventiquattro ore di ritardo** nei viaggi tra porti del Mediterraneo o **dopo quarantotto ore** nei viaggi che abbiano inizio o termine fuori dall'Europa o dai Paesi bagnati dal Mediterraneo.

In alternativa, laddove non intendessi avvalerti della risoluzione del contratto, potrai chiedere l'alloggio e il vitto a spese del vettore.

È importante ricordare che, laddove il ritardo nella partenza fosse dovuto a causa imputabile al vettore, hai sempre il diritto ulteriore al risarcimento dei danni.

Ad ogni modo, in caso di partenza in ritardo, hai diritto all'alloggio e al vitto, indipendentemente dalla durata del viaggio e del ritardo, ogni volta che ciò sia stato compreso nel prezzo del biglietto.

25. Cosa succede in caso di danno alle persone?

Il vettore è responsabile per i sinistri che colpiscono la persona del passeggero, dipendenti da fatti verificatisi dall'inizio dell'imbarco, sino al compimento dello sbarco, se non prova che l'evento è derivato da causa a lui non imputabile.

26. Cosa succede in caso di danno al bagaglio?

Il vettore è responsabile anche per tutti i danni cagionati al trasporto del bagaglio registrato, poiché anche questo è incluso nel prezzo del biglietto, entro i limiti di peso e di volume stabiliti dal contratto.

Se tali limiti vengono superati, il vettore deve compilare, in duplice esemplare (di cui uno deve esserti restituito), un bollettino con l'indicazione del luogo e della data di emissione, del luogo di partenza e di quello di destinazione, del proprio nome e domicilio, del numero e del peso dei colli, dell'eventuale valore dichiarato e del prezzo di trasporto.

Solo in questi casi, infatti, egli sarà responsabile ugualmente dei danni cagionati al bagaglio.

27. Cosa devi fare in caso di danno alle auto trasportate al seguito?

Se nelle condizioni generali di contratto applicate dal vettore, è previsto che il passeggero possa usufruire di un posto auto senza il pagamento di un corrispettivo, distinto dal prezzo del viaggio, **si**

applicano le norme sulla responsabilità del vettore ex artt. 422-423 cod. nav., in base alle quali il vettore è responsabile della perdita o delle avarie delle cose consegnategli, dal momento in cui le riceve sino a quello in cui le riconsegna a meno che non provi che la perdita o l'avaria non siano state determinate da colpa sua o dei propri dipendenti e preposti.

Il limite al risarcimento dovuto dal vettore è fissato all'art. 423 del codice della navigazione, il quale dispone che, per ciascuna unità di carico, non può essere superiore a 103,29 euro o alla maggior cifra corrispondente al valore dichiarato dal caricatore anteriormente all'imbarco.

Attenzione: tale limite non opera nel caso in cui i danni siano stati cagionati con dolo o colpa grave dal vettore, suoi dipendenti e preposti (Corte Costituzionale sent. n. 199/2005).

28. Cosa devi fare se il danno all'auto avviene durante le operazioni di imbarco o sbarco?

Solitamente le condizioni generali di contratto prevedono **l'esonero per il vettore da ogni responsabilità** per le perdite o per i danni subiti dai veicoli durante le operazioni di imbarco e sbarco.

Pertanto, laddove vi sia una clausola di questo tipo, potrai agire per il risarcimento del danno solo mediante un'azione di responsabilità civile, secondo quanto stabilito dall'art. 2043 c.c.

29. Queste previsioni valgono anche in caso di crociera?

Se la crociera è fornita nell'ambito di un pacchetto turistico, si applicheranno tutte le norme previste nel Codice del consumo a proposito dei viaggi "tutto compreso".

In caso contrario, invece, si applicheranno le disposizioni del codice della navigazione riguardanti il trasporto marittimo di persone.

Vai nella sezione IV di questo quaderno per consultare gli strumenti offerti dalle **Camere di commercio lombarde** su questo argomento.

IL PACCHETTO TURISTICO

1. *In caso di viaggi "tutto compreso", cosa puoi fare se il viaggio non ha rispettato le tue aspettative?*

L'organizzatore del pacchetto turistico è tenuto a garantirti una serie di diritti, per permetterti riposo e relax nel rispetto delle tue aspettative e degli impegni contrattuali ed economici che hai preso.

Laddove questi non rispetti gli impegni contrattualmente assunti, potresti subire una serie di danni: per un verso, potresti aver sborsato somme per usufruire di servizi che non ti sono stati forniti ovvero che si sono rivelati qualitativamente più scadenti di quanto indicato nel contratto, dall'altro - accanto a questo aspetto di natura strettamente patrimoniale - il mancato servizio o il disservizio potrebbe comportare una serie di disagi anche di una rilevante entità, se si pensa che la vacanza costituisce, in generale, un momento di svago e di riposo che potrebbe essere fortemente turbato se ciò che ti viene offerto non corrisponde con quello che ti è stato promesso e illustrato.

In alcune circostanze particolari, poi, questo disagio potrebbe farsi ancora più rilevante: basti pensare, ad esempio, al viaggio di nozze che - al di là dell'aspetto ricreativo - si innesta in un momento particolare e irripetibile nella vita di ciascuno.

Ebbene, **il Codice del consumo afferma la piena responsabilità dell'organizzatore di un pacchetto turistico per tutti i danni derivanti dal suo inadempimento.**

L'art. 93 del Codice del consumo, infatti, prevede che l'organizzatore è responsabile in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte se non prova che questo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile: il *tour operator* deve dimostrare che l'impossibilità - che deve essere assoluta, oggettiva ed insuperabile - è dipesa da una causa a lui esterna, inevitabile (forza maggiore) secondo il

parametro della diligenza previsto dall'art. 1176 c.c. o imprevedibile (caso fortuito) oppure ancora che il fatto dannoso sia stato cagionato dal consumatore o da un terzo.

L'azione risarcitoria si prescrive in tre anni dalla data del rientro nel luogo di partenza.

In caso di disservizi relativi al trasporto vale la prescrizione prevista dall'art. 2951 c.c. che prevede una **prescrizione di diciotto mesi** (se il trasporto ha inizio o termine fuori d'Europa) **che decorre dall'arrivo a destinazione della persona** o, in caso di sinistro, dal giorno di questo, ovvero dal giorno in cui è avvenuta o sarebbe dovuta avvenire la riconsegna della cosa al luogo di destinazione. Negli altri casi la prescrizione è di **un anno**.

2. In che cosa consiste il c.d. "danno da vacanza rovinata"?

Questa particolare figura di danno è stata oggetto di grande interesse da parte dei giudici, che in varie sentenze hanno più volte affrontato il problema della risarcibilità del danno da vacanza rovinata.

Il c.d. "**danno da vacanza rovinata**" **consiste essenzialmente nel mancato godimento della serenità e delle aspettative di svago e di riposo che è lecito attendersi dalla vacanza.**

In altre parole, nel danno "da vacanza rovinata" vengono ricomprese tutte quelle situazioni di stress e sofferenze psico-fisiche (es. eccessivo ritardo nella partenza dell'aereo, smarrimento bagagli, intossicazioni alimentari, mancanza di acqua/energia elettrica nell'alloggio, variazioni significative del programma, ecc.) derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione del viaggio organizzato, che hanno trasformato la vacanza o il soggiorno in un'esperienza negativa.

3. Cosa puoi fare se l'operatore professionale è nel frattempo fallito ovvero divenuto insolvente?

La cronaca regolarmente pone alla ribalta tanti casi di turisti che sono stati truffati e, dopo aver sborsato somme di denaro anche ingenti, si sono trovati dinnanzi a strutture inesistenti oppure a viaggi non prenotati e così via, con l'ulteriore beffa che – al momento di presentare i propri reclami – non hanno più trovato il professionista con cui avevano sottoscritto il contratto per l'acquisto del pacchetto turistico.

Accanto alla tutela penale per le eventuali responsabilità che integrano ipotesi di reato, l'art. 100 del Codice del consumo prevede l'istituzione – presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – di un **Fondo nazionale di garanzia per consentire**, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, **il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero**, nonché per fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

La domanda per accedere alle erogazioni deve essere presentata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento del Turismo, comitato di gestione del Fondo, **entro tre mesi dalla data prevista per la conclusione del viaggio**, al fine di consentire al Fondo di avvalersi del diritto di rivalsa, corredata da: contratto di viaggio in originale, copia della ricevuta del versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggio e da ogni altro elemento atto a comprovare la mancata fruizione dei servizi pattuiti.

4. È possibile che ti venga riconosciuto il danno da vacanza rovinata in casi diversi dall'acquisto di un pacchetto turistico?

Anche al di fuori della sottoscrizione di un viaggio "tutto compreso", hai comunque la possibilità di agire in giudizio, secondo le norme del codice civile, per la risoluzione del contratto per grave inadempimento e per la richiesta del conseguente risarcimento del danno.

Tuttavia lo specifico danno da vacanza rovinata non può essere riconosciuto al di fuori del pacchetto turistico.

Vai nella sezione IV di questo quaderno e consulta gli strumenti offerti dalle **Camere di commercio lombarde** su questo argomento.

IL TRASPORTO AEREO

5. In caso di viaggio aereo prenotato senza pacchetto turistico, cosa puoi fare se subisci dei danni?

L'applicazione delle varie forme di tutela previste nei diversi casi di disservizio, non ti priva del diritto di esercitare ulteriori azioni per ottenere il risarcimento dei danni ulteriori eventualmente subiti a causa del negato o ritardato imbarco, conseguenti ad un inadempimento della compagnia aerea, qualora questa sia registrata in uno dei Paesi che aderisce alla Convezione di Montreal del 1999.

Il risarcimento che puoi richiedere alla compagnia aerea può arrivare sino a 4.150 DSP, Diritti Speciali di Prelievo (circa 4.831,00 euro).

La compagnia non è tenuta al risarcimento solo se riesce a provare di aver adottato ogni misura idonea a evitare il ritardo o il diniego dell'imbarco ovvero che non era possibile porre in essere alcuna misura necessaria a tal fine.

6. In caso di lesioni personali hai diritto ad un ulteriore risarcimento?

In caso di morte, ferite o lesioni, si ha certamente diritto ad un ulteriore risarcimento senza alcun limite di carattere quantitativo, sempre che si possa farlo valere nei confronti di una compagnia aerea che sia registrata in uno dei Paesi che aderisce alla Convezione di Montreal del 1999.

In particolare la normativa prevede che:

- **Per i danni fino a 100.000 DSP** (circa 116.411,00 euro) per passeggero, la compagnia aerea ha l'obbligo di pagare **senza poter contestare la richiesta**.
- **Per i danni superiori a 100.000 DSP per passeggero, la compagnia aerea può contestare la richiesta** di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non è ad essa imputabile.

In tutti i casi, **il risarcimento non è dovuto o è dovuto in misura minore qualora la compagnia aerea dimostri un concorso da parte del passeggero danneggiato** oppure che questo **si sia reso responsabile del danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione**.

Il diritto al risarcimento per danni si prescrive nel termine di **2 anni** decorrenti dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile.

7. Quali garanzie puoi avere per il risarcimento dei danni, a qualsiasi titolo, nei confronti delle compagnie aeree?

Le compagnie aeree che effettuano voli all'interno del territorio di uno Stato membro dell'Unione europea **devono essere assicurate** per coprire la loro responsabilità verso i passeggeri, il bagaglio, le merci e i terzi dai rischi in materia di trasporto aereo, inclusi i rischi dovuti ad atti di guerra, terrorismo, pirateria aerea, sabotaggio, sequestro illegale di aeromobile e tumulti popolari.

Per responsabilità riguardo ai passeggeri la copertura assicurativa minima ammonta a 250.000 DSP (circa 291.027,50 euro) per passeggero. La normativa europea lascia impregiudicate le norme in materia di responsabilità derivanti da Convenzioni internazionali, dal diritto comunitario e dal diritto nazionale degli Stati membri.

8. Quali sono i tuoi diritti in caso di sciopero?

La normativa in vigore sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali ha lo scopo di contemperare l'esercizio di sciopero con il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati. Quanto alla libertà di circolazione, relativamente al settore del trasporto aereo, in assenza di una disciplina derivante da accordi fra le rappresentanze dei lavoratori e dei datori di lavoro, la Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali ha emanato il **regolamento** da applicare in occasione di conflitti di lavoro dei lavoratori del settore.

L'Enac ha il compito di provvedere all'individuazione dei collegamenti da garantire in occasione degli scioperi dei predetti lavoratori. Più in generale, nel corso degli anni, l'Ente si è fatto promotore di modifiche ed integrazioni alla normativa allo scopo di limitare i disagi ai passeggeri, pur nel rispetto del diritto di sciopero.

9. Quali sono i tuoi diritti in caso di prenotazione con una linea aerea low cost?

Nella scelta del vettore aereo, puoi preferire una compagnia c.d. **low cost** che, molto spesso, è in grado di offrire biglietti a prezzi significativamente più ridotti di quelli delle linee aeree ordinarie, proprio per il fatto che l'emissione dei biglietti avviene mediante Internet o *call center*. Anche per questo motivo **è bene sempre verificare il costo finale del biglietto**, comprensivo di tutte le voci: potrebbe infatti capitare che le informazioni reperite *on line* non indichino tutte le singoli voci di spesa che costituiscono il prezzo finale del biglietto.

In caso tu intenda scegliere una compagnia aerea *low cost* devi però ricordare:

- a)** che gli aeroporti di destinazione sono ubicati in sedi secondarie;
- b)** che non ci sono posti assegnati;
- c)** che il bagaglio a mano consentito è inferiore (per peso e dimensioni) rispetto a quello delle linee aeree ordinarie e che, in caso di superamento del limite consentito, devi pagare un prezzo aggiuntivo;
- d)** che i voli diretti tra due luoghi sono senza trasferimento dei bagagli su altri voli di coincidenza (processi di registrazione separato);
- e)** che durante il volo non vengono serviti bevande o pasti gratuitamente;
- f)** se il volo viene annullato non vengono rimborsate né le tasse governative, né quelle non governative;
- g)** non è prevista la tua eventuale riprotezione su voli di altre compagnie.

Tutte le compagnie aeree low cost sono soggette alle medesime regole delle compagnie ordinarie sia sotto il profilo dei diritti che devono essere riconosciuti al passeggero (*overbooking*, cancellazione e ritardo, smarrimento e danneggiamento del bagaglio, scioperi, informazioni) ma anche per quanto riguarda le norme sulla sicurezza.

IL TRASPORTO FERROVIARIO

10. Cosa succede in caso di sciopero dei treni?

Nelle giornate di sciopero Trenitalia assicura **servizi minimi di trasporto** predisposti a seguito di accordi con le Organizzazioni sindacali, ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della Legge 146/1990.

Nel trasporto locale, in particolare, sono stati istituiti i servizi essenziali nelle fasce orarie di maggiore frequentazione (dalle ore 06:00 alle ore 09:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00 dei giorni feriali). Sono garantiti, inoltre, alcuni treni a lunga percorrenza, nei giorni feriali e nei festivi.

LA GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

11. Cosa puoi fare per risolvere eventuali controversie che dovessero nascere in occasione di un viaggio?

L'organizzazione di un viaggio può comportare una serie di problemi, sia che si tratti di un "pacchetto turistico" o di un viaggio acquistato presso un'agenzia, sia che si tratti di un viaggio organizzato da soli, magari attraverso Internet. Le controversie che potrebbero nascere sono molteplici: nei confronti di un *tour operator* o di un'agenzia di viaggi in relazione all'organizzazione o alla vendita di un "viaggio tutto compreso", alla chiarezza dei materiali informativi forniti, alle modifiche del viaggio; nei confronti delle compagnie aeree, marittime o ferroviarie per cancellazione, ritardi o negati imbarchi, nonché per danni alle cose o alle persone; nei confronti degli albergatori per servizi scadenti o comunque non rispondenti alla prenotazione effettuata e così via.

Tutto questo potrebbe trasformare un'esperienza positiva, nella quale si riversano aspettative e speranze, in un vero e proprio incubo.

L'incubo potrebbe addirittura aumentare se, una volta insorta la lite, non vi si potesse porre rimedio in maniera rapida ed efficace, mediante una soluzione che sia in grado di risolvere il conflitto, non solo con il risarcimento di una certa somma di denaro, ma che possa essere davvero adeguata a risarcire la frustrazione per un viaggio che non ha rispettato le aspettative e che non si potrà più ripetere.

Ciò è possibile solo se tu stesso, in prima persona, puoi contribuire alla costruzione della soluzione più appropriata, che ti possa davvero dare soddisfazione, non solo in termini economici.

A questo scopo, accanto al metodo più tradizionale della causa civile, esiste uno strumento – la **mediazione** – che permette alle parti di cercare insieme, con l'aiuto di un professionista preparato, un accordo che (al di là del riconoscimento del torto e della ragione, secondo le norme del diritto italiano) riesca veramente ad andare incontro alle effettive e reali esigenze delle parti in lite.

Vai nella sezione V di questo quaderno per trovare tutti i contatti delle **Camere di commercio lombarde**, compresi gli uffici dedicati alla mediazione.

12. Cos'è la mediazione?

La mediazione è un vero e proprio **procedimento con il quale le parti, grazie all'aiuto di un terzo imparziale e neutrale** (diverso dal giudice e dall'arbitro), **tentano di trovare una soluzione in maniera autonoma**, che soddisfi i reciproci interessi.

La mediazione è oggetto di una recente disciplina di legge, che è stata introdotta con il d.lgs. n. 28/2010.

L'aiuto del terzo è fondamentale, perché le parti da sole non sono sempre in grado di dialogare e di confrontarsi in maniera utile per raggiungere un accordo. Il mediatore è un vero e proprio professionista, che ha tutte le competenze tecniche che gli consentono di svolgere il compito di mettere in contatto le parti, di ascoltarle separatamente, di farle successivamente incontrare, con lo scopo di trovare una soluzione condivisa.

La mediazione è un procedimento **volontario**, nel senso che le parti sono libere di decidere di incontrarsi prima di ricorrere al giudice, oppure durante il processo; inoltre le parti possono partecipare agli incontri fino a quando lo ritengono opportuno, potendo decidere di abbandonarli in qualsiasi momento, senza che questo comporti alcuna conseguenza.

Infatti l'esperimento di un tentativo di mediazione non priva le parti, in qualsiasi momento, della possibilità di ricorrere al giudice ordinario.

13. Quali sono i vantaggi della mediazione?

La mediazione è una procedura **rapida**, posto che spesso le parti riescono a raggiungere un accordo già nel primo incontro.

Il d.lgs. n. 28/2010 prevede che la procedura conciliativa termini comunque entro 4 mesi dal deposito della domanda.

La mediazione, inoltre, è **efficace** poiché – quando le parti decidono di partecipare all'incontro – nella maggior parte dei casi riescono a trovare una soluzione reciprocamente soddisfacente.

La procedura di mediazione è **informale**: le parti possono prendervi parte senza nessuna formalità; è importante che partecipino

personalmente, anche se possono comunque farsi assistere da un avvocato ovvero da qualsiasi professionista di propria fiducia.

Infine, la mediazione è **riservata**: anche il d.lgs. 28/2010 stabilisce che nulla di quanto viene dichiarato o depositato durante la procedura conciliativa può essere utilizzato nel processo eventualmente instauratosi dopo il fallimento della mediazione. Inoltre, nessuno di coloro che partecipano agli incontri di mediazione a qualsiasi titolo (e quindi anche il mediatore) può essere chiamato a testimoniare su quanto appreso durante la procedura stessa.

14. Cosa si deve fare per tentare una mediazione presso le Camere di commercio?

Il d.lgs. 28/2010 prevede che la mediazione sia gestita da organismi pubblici e privati, iscritti in un elenco gestito dal Ministero della giustizia.

La nuova disciplina riconosce alla **Camere di commercio** l'**iscrizione automatica** a detto registro, poiché sono gli unici enti pubblici diffusi su tutto il territorio nazionale ed organizzati come un'unica **rete con regole e tariffe**.

Tutte le Camere di commercio italiane, infatti, pur con qualche piccola differenza, prendono a modello lo stesso regolamento di procedura le stesse tariffe per il servizio, sulla base delle linee guida fornite dall'Unioncamere Nazionale.

E' possibile rivolgersi alle Camere di commercio per qualsiasi tipo di controversia, non soltanto relativa all'ambito turistico, ma inerente ad ogni lite che abbia un contenuto economico e che le parti possano gestire autonomamente.

La parte che intende esperire un tentativo di conciliazione può inoltrare la **domanda di mediazione** presso la segreteria della **Camera di commercio**, redatta in carta libera o mediante la

compilazione dei moduli prestampati messi a disposizione degli utenti (o scaricabili dai siti istituzionali della Camere di commercio).

La segreteria della Camera di commercio inoltra la domanda di mediazione alla controparte, la quale deve dichiarare se intende partecipare o meno; in caso di risposta positiva, la segreteria nomina un mediatore e fissa un incontro.

I mediatori vengono scelti tra gli appartenenti ad un elenco, tenuto presso ciascuna Camera di commercio, formato da professionisti in possesso delle competenze più varie e che hanno partecipato tutti ad un apposito corso di formazione, sia di carattere teorico che pratico.

La **formazione** è un requisito estremamente importante per garantire la serietà e la professionalità del mediatore; questi, al momento della nomina, deve sottoscrivere una dichiarazione di imparzialità.

Se le parti riescono, con l'aiuto del mediatore, a raggiungere un **accordo** viene redatto un verbale che dà atto dell'avvenuta conciliazione, al quale sono allegati i termini concreti della soluzione. In caso contrario, il verbale darà semplicemente atto che la conciliazione non è riuscita, lasciando così le parti libere di rivolgersi al giudice.

Se le parti non raggiungono autonomamente l'accordo, il mediatore – laddove queste gliene facciano concorde richiesta – formula una **proposta** di soluzione, redatta per iscritto, che ciascuna (in caso di disaccordo) è libera di rifiutare.

Il giudice di un eventuale successivo giudizio, se ravvisa che la proposta di mediazione rifiutata coincide con il contenuto della sentenza, può condannare al pagamento delle spese processuali anche la parte vittoriosa.

L'accordo di conciliazione (con cui si chiude il procedimento di mediazione) ha la stessa efficacia di un **contratto**, a meno che le parti non vogliano chiedere al giudice una omologazione del verbale, per fare acquistare allo stesso l'**efficacia di un titolo esecutivo**, necessaria per l'espropriazione forzata, l'esecuzione in forma specifica e l'iscrizione dell'ipoteca giudiziale.

Il deposito della domanda di mediazione presso la segreteria delle Camere di commercio (oppure presso altri organismi iscritti nell'elenco ministeriale), e la sua comunicazione alle altre parti, interrompe il decorso del termine per ricorrere ad un giudizio civile e impedisce la decadenza.

Infine, in caso di raggiungimento della conciliazione, il d.lgs. 28/2010 ha stabilito che tutti gli atti, i documenti e provvedimenti relativi al procedimento di conciliazione sono esenti dall'imposta di bollo e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura.

Il verbale di conciliazione è esente dall'imposta di registro entro il valore di 50.000 euro.

15. È necessario rivolgersi ad un avvocato per esperire un tentativo di mediazione?

Per un corretto svolgimento delle procedure conciliative è opportuna la presenza personale delle parti; l'assistenza tecnica di un avvocato **non è un requisito necessario** per il valido esperimento di un tentativo di mediazione. Tuttavia, in alcune circostanze, la presenza di un avvocato può essere utile.

Il d.lgs. 28/2010 impone agli avvocati di informare i propri clienti dell'esistenza della mediazione, del funzionamento della procedura e della rilevanza delle conseguenze.

16. Ci sono delle materie per le quali si deve esperire obbligatoriamente il tentativo di mediazione?

Si, la nuova disciplina prevede che le parti debbano esperire obbligatoriamente un tentativo di mediazione prima del processo civile in una serie di materie (condominio; diritti reali; divisione; successioni ereditarie; patti di famiglia; locazione; comodato; affitto di aziende; risarcimento del danno derivante dalla circolazione dei veicoli e natanti; risarcimento del danno derivante da responsabilità

medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o altro mezzo di pubblicità; contratti assicurativi; contratti bancari e finanziari); tra queste, le controversie relative al condominio e alla c.d. RC auto, diverranno effettivamente obbligatorie a partire da marzo 2012; tutte le altre, invece, lo sono diventate da marzo 2011.

In questi casi il tentativo preliminare di mediazione è **condizione di procedibilità** della domanda giudiziale; ciò vuol dire che, qualora le parti non abbiano tentato la mediazione, il giudice, su eccezione presentata nella prima difesa o d'ufficio, assegna loro un termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione e fissa la successiva udienza in un periodo successivo ai quattro mesi entro i quali la procedura deve necessariamente essere conclusa.

Tipo di documento	Parere Clausole Vessatorie
Temi trattati	Pacchetti turistici tutto-compreso.
Titolo documento	Parere sulla conformità delle clausole dei contratti di viaggio alla disciplina di cui agli articoli 1469 bis ss. C.C.
Camera	Milano
Descrizione	<p>Il Parere in oggetto analizza i contratti di viaggio cosiddetti "tutto compreso" e fa un esame accurato dei seguenti aspetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) clausole sulla revisione del prezzo 2) clausole che attribuiscono all'organizzatore il diritto di modificare o annullare il contratto 3) clausole che regolano il recesso oneroso del turista 4) clausole di reclamo e di denuncia 5) clausole limitative della responsabilità 6) clausole di deroga alla giurisdizione e alla competenza territoriale
Link	http://www.mi.camcom.it/upload/file/818/409311/FILEN/AME/contratti-viaggi.pdf

Tipo di documento	Contratto Tipo
Temi trattati	Pacchetti turistici tutto-compreso.
Titolo documento	Contratto tipo Turismo on-line
Camera	Milano
Descrizione	<p>Il modello contrattuale predisposto regola tutte le fasi (prima - durante - dopo la partenza) relative all'acquisto on-line ed alla fruizione di un pacchetto turistico tutto-compreso.</p> <p>Si elencano le informazioni che l'agenzia viaggi deve fornire al consumatore; la determinazione del prezzo e le modalità di pagamento. Viene indicato come e quando il consumatore può recedere dal contratto e, dall'altro lato, se e come l'organizzatore può modificare e/o annullare il viaggio. Inoltre sono elencati i casi in cui è possibile richiedere un risarcimento e le eventuali modalità alternative di risoluzione delle controversie.</p>
Link	http://www.mi.camcom.it/upload/file/1278/639478/FILE NAME/contratto_tipo_turismoonline.pdf

Tipo di documento	Contratto Tipo
Temi trattati	Alberghi
Titolo	Contratto tipo di albergo
Camera	Venezia
Descrizione	<p>Nel documento sono trattati tre diversi modelli di contratto di albergo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. senza versamento di caparra, ma con la previsione di penale da addebitare sulla carta di credito del cliente; 2. con versamento di caparra addebitata su carta di credito; 3. con versamento di caparra tramite bonifico bancario. <p>Sono analizzate le clausole relative al recesso; all'inadempimento del cliente; all'inadempimento dell'hotel; all'ora di arrivo e partenza e alla composizione delle controversie, oltre che alla determinazione della caparra.</p>
Link	http://www.contratti-tipo.camcom.it/uploaded/Contratti%20tipo/contratto-tipo%20albergo_vol.1.pdf

Tipo di documento	Contratto Tipo
Temi trattati	Bed & Breakfast
Titolo	Contratto tipo di alloggio Bed & Breakfast
Camera	Venezia
Descrizione	<p>Il modello contrattuale in esame disciplina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di versamento della caparra; - le conseguenze derivanti da inadempimento, recesso e partenza anticipata del cliente; - l'inadempimento del B&B (preavviso dovuto, risarcimento); <p>Sono poi elementi tassativi l'inclusione dell'ora di arrivo e di partenza e la garanzia dei servizi adeguati alla classificazione.</p> <p>Inoltre è stata inserita la clausola di composizione delle controversie relativa alla procedura conciliativa presso le Camere di commercio.</p>
Link	http://www.contratti-tipo.camcom.it/uploaded/Contratti%20tipo/contratto-tipo%20di%20alloggio%20bed&breakfast_vol.1.pdf

Tipo di documento	Contratto Tipo
Temi trattati	Multiproprietà immobiliare
Titolo documento	Contratto tipo di multiproprietà immobiliare
Camera	Bergamo
Descrizione	<p>Il testo contrattuale predisposto è una scrittura privata di una vendita o di promessa di vendita <i>relativa a un Appartamento posto in un immobile già realizzato.</i></p> <p>Nel testo contrattuale sono stati inseriti tutti i requisiti del contratto previsti dall'art. 71 Codice del consumo, nonché gli elementi di cui all'art. 70, comma 1, lettere da a) a i).</p> <p>Si è previsto che l'oggetto del contratto sia – sulla base della fattispecie più diffusa – la comproprietà di un appartamento con uso turnario.</p>
Link	http://www.contratti-tipo.camcom.it/uploaded/Contratti%20tipo/contratto-tipo%20multiproprietà%20immobiliare_vol.1.pdf

Tipo	Parere su clausole vessatorie
Temi trattati	Multiproprietà immobiliare
Collaborazione	A.I.M.
Titolo	Parere sulla conformità delle clausole dei contratti di multiproprietà alla disciplina di cui agli artt. 1469 bis ss. C.C.
Camera	Milano
Descrizione	Oltre alla multiproprietà "tradizionale" viene analizzato in modo esaustivo il contratto di multiproprietà alberghiera, cioè dove il complesso residenziale è una struttura alberghiera la cui gestione è affidata ad una società che amministra l'immobile come un vero e proprio albergo. In questo caso il titolare della quota di comproprietà sul complesso avrà diritto di godere, per il periodo prestabilito, di una determinata unità immobiliare e dei relativi servizi alberghieri.
Link	http://www.mi.camcom.it/upload/file/825/412973/FILENAME/contratti-multiproprieta.pdf

Tipo	Marchi di Qualità
Temi trattati	Qualità dell'offerta enogastronomica e del livello d'accoglienza delle strutture turistico-ricettive provinciali.
Collaborazione	ISNART, Istituto Nazionale Ricerche Turistiche
Titolo	Marchio di Qualità Ospitalità Italiana
Camera	Brescia, Bergamo, Como, Cremona, Lodi, Monza e Brianza, Milano, Pavia, Varese
Descrizione	<p>E' una certificazione promossa dalle Camere di Commercio che si rivolge ad alberghi, residenze turistiche alberghiere (RTA), <i>bed & breakfast</i>, agriturismi, ristoranti e locali che, sulla base di criteri uniformi, validi in tutta Italia, offrono alla propria clientela elevati gradi di accoglienza e di servizio.</p> <p>Valutatori esperti effettuano le visite indispensabili per verificare l'esistenza e il rispetto dei requisiti necessari per ottenere il "Q - Marchio Ospitalità Italiana" con l'obiettivo di stimolare l'offerta di qualità in Italia in un'ottica più ampia di miglioramento continuo dell'ospitalità turistica, fornendo ai clienti attuali e potenziali una valutazione obiettiva del livello di servizio offerto, rappresentando una garanzia sia per gli esercenti</p>

	<p>che per i turisti. Alberghi, ristoranti, agriturismi, stabilimenti balneari, camping che espongono il marchio Ospitalità Italiana garantiscono in sintesi elevati standard di accoglienza e di servizio ed un giusto rapporto qualità prezzo per una permanenza di piena soddisfazione.</p>
<p>Link</p>	<p>http://www.bs.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=327</p> <p>http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/promozione/territorio/agriturismi_di_qualita/index.jsp</p> <p>http://www.co.camcom.gov.it/Page/t07/view_html?idp=10131</p> <p>http://www.cr.camcom.it/Finanziamenti/isnart2011.php</p> <p>http://www.lo.camcom.gov.it/index.phtml?Id_VMenu=886</p> <p>http://www.mb.camcom.it/show.jsp?page=713554</p> <p>http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=703032</p> <p>http://www.pv.camcom.gov.it/index.phtml?Id_VMenu=429</p> <p>http://www.va.camcom.it/Marchio_Qualit%C3%A0/558</p>

Tipo	Marchi di Qualità
Temi trattati	Standard di servizio degli hotel; qualità nell'ospitalità e valorizzazione del patrimonio architettonico e culturale locale; promozione della cultura gastronomica, delle produzioni e dell'ospitalità del territorio.
Titolo	Marchio "Hotel di Qualità" Marchio "Bergamo Charme" Marchio "Ristorante dei Mille ... sapori"
Camera	Bergamo
Descrizione	<p>Il marchio "Hotel di Qualità" caratterizza gli alberghi che si impegnano a offrire e a mantenere alti standard di servizio a garanzia e a tutela dell'ospite, verificati tramite appositi sopralluoghi effettuati da esperti del settore.</p> <p>Il marchio "Bergamo Charme" qualifica l'accoglienza turistica in immobili di rilievo quali residenze di particolare fascino ambientale, antiche case di campagna, ville e dimore storiche, etc. Le formule ricettive contemplate sono: <i>B&B</i>, case ed appartamenti per vacanze, agriturismi, accoglienza turistica in dimore storiche, rispondenti ai requisiti stabiliti nel Disciplinary del marchio di qualità «Bergamo Charme».</p> <p>Il Marchio "Ristorante dei Mille ... sapori" è destinato ai ristoranti in provincia di Bergamo in possesso dei requisiti</p>

	previsti dal regolamento e che offrano un Menù della tradizione e un Piatto della tradizione.
Link	http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/promozione/territorio/hotel_di_qualita/ http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/promozione/territorio/bergamocharme/index.jsp http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/promozione/territorio/ristorante-dei-mille-sapori/index.jsp

Tipo	Marchi di Qualità
Temi trattati	Qualità della cucina tradizionale locale
Titolo	Marchio DeCa - Denominazione di Cucina Ambrosiana Marchio Panettone tipico della tradizione artigiana milanese
Camera	Milano
Collaborazioni	EPAM (Esercizi Pubblici Associati Milanesi); Unione Artigiani Provincia di Milano; Unione Commercio Turismo Servizi; Associazione Panificatori
Descrizione	La cucina tipica locale rappresenta un importante fattore di attrazione per i turisti, perciò per valorizzare e promuovere a livello nazionale ed internazionale la gastronomia tradizionale milanese, la Camera di Commercio di Milano ha creato questi due prestigiosi

	<p>riconoscimenti.</p> <p>L'ottenimento del marchio da parte degli esercizi di ristorazione e dai Maestri Pasticcieri e Panettieri è subordinato al rispetto di un preciso disciplinare di produzione e alla garanzia di standard qualità elevati.</p>
Link	<p>http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=607628</p> <p>http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=607971</p>

Tipo	Marchi di Qualità
Temi trattati	Identificazione qualità prodotti e dell'offerta turistica
Titolo	Marchio Valtellina
Camera	Sondrio
Descrizione	<p>Il Marchio "Valtellina" si configura come marchio "territoriale", inteso quale segno unico distintivo per la promozione dei prodotti, dell'offerta turistica e dell'intero territorio provinciale.</p> <p>Il marchio viene rilasciato dalla Giunta della Camera di Commercio, sulla base del parere della Commissione tecnica, per la marchiatura di prodotti e per attività di comunicazione istituzionale; il contratto di concessione ha durata annuale ed è rinnovabile.</p>
Link	http://www.so.camcom.gov.it/home.jsp?idrub=586

Tipo	Guida Turistica
Temi trattati	Fare turismo a Monza e in Brianza
Collaborazione	Touring Club
Titolo	Monza e la Brianza: le ville, i parchi e le imprese storiche (Touring editore, collana guide verdi del Touring Club, 2008)
Camera	Monza
Descrizione	<p>Una vera e propria guida turistica che offre: 3 introduzioni alla provincia, 12 itinerari, 18 carte e piante, 71 fotografie, 4 percorsi tematici alla ricerca di tesori artistici e storici, i migliori indirizzi per gustare l'accoglienza.</p> <p>Alla scoperta del fascino di Monza longobarda e neoclassica, e di una Brianza che custodisce ville nobiliari, antiche cascate, verdi parchi e preziosi esempi di archeologia industriale.</p> <p>Un invito a scoprire un mondo ricco di storia, di arte e di natura, tra la valle del Lambro e il Parco delle Groane, in una terra che vanta una storica tradizione di operosità e di ingegno.</p>
Link	http://www.mb.camcom.it/show.jsp?page=726601

Tipo	Guida Turistica
Temi trattati	Ristoranti e locali
Collaborazione	ACTL
Titolo	Guida ai ristoranti e locali di Monza e Brianza (Servizi Associativi Editore, 2009)
Camera	Monza
Descrizione	<p>La prima Guida ai Ristoranti e Locali di Monza e Brianza offre una mappatura completa di tutti i principali ristoranti e locali notturni presenti nel territorio di Monza e Brianza.</p> <p>La guida è adatta sia ai residenti che vogliono andare alla scoperta della propria zona, sia ai tanti turisti, italiani e stranieri, che vogliono passare serate speciali, facendosi guidare nella scelta del ristorante e del locale notturno più adatto alle proprie esigenze. La guida è bilingue italiano/inglese.</p>
Link	http://www.sportellostage.it/actl/guide/acquista.html

Tipo	Guida Turistica
Temi trattati	Prodotti tipici
Collaborazione	Regione Lombardia
Titolo	Monza e Lecco: la Brianza e il lecchese (collana Guide GO - De Agostini editore, 2010)
Camera	Monza e Lecco
Descrizione	La Brianza, territorio amministrativamente assorbito quasi interamente dalle province di Monza e di Lecco, è una "terra di impresa" che, oltre alle valenze economiche e imprenditoriali, possiede grandi potenzialità come polo attrattivo enogastronomico, naturalistico e culturale. La guida dà risalto a questo territorio evidenziandone i punti di forza in ambiti diversi, proponendolo principalmente come polo attrattivo per il "turista del gusto" tramite itinerari che conducono il lettore attraverso il territorio lungo percorsi costellati da delizie, bellezze paesaggistiche, industrie storiche e marchi di richiamo internazionale.
Link	http://tuttocamera.mb.camcom.it/upload/repos/stampa/2/1398/GuidaDeagostini.pdf

Tipo	Progetto sul Turismo sostenibile
Temi trattati	Parco Lombardo Valle del Ticino
Titolo	La sostenibilità come percorso di qualità per le aziende turistiche del Parco del Ticino
Camera	Milano, Varese, Pavia
Collaborazione	Network Sviluppo Sostenibile; Parco Lombardo del Ticino
Descrizione	Il Progetto è finalizzato ad accompagnare il Piano di Sviluppo Turistico del parco con la creazione e la promozione di un Circuito di ospitalità composto dalle aziende turistiche lì operanti. Sostenibilità e Qualità sono le parole chiave del Progetto, che intende contribuire a migliorare l'attrattività del "prodotto turistico Parco Ticino" attraverso la creazione di un Circuito di operatori in grado di esprimere un alto livello di integrazione tra la qualità dei servizi offerti e una particolare sensibilità per i valori dell'ambiente, del paesaggio e della cultura locale. Destinatarie del Progetto sono le aziende ricettive alberghiere, extra-alberghiere e della ristorazione operanti nelle province di Milano, Varese e Pavia del Parco del Ticino.
Link	http://www.networksvilupposostenibile.it/site/buone_de_ttaglio.php?id_club2=173

Gli **usi** sono delle vere e proprie **norme non scritte**, che tuttavia vengono spontaneamente e generalmente rispettate in maniera uniforme, poiché tutti gli operatori economici di un determinato settore li considerano al pari di una vera e propria norma giuridica obbligatoria.

Esistono due tipi di usi:

- 1) gli **usi normativi**: valgono come norme e regolano determinate materie (o parti di esse) nelle quali la legge non interviene;
- 2) gli **usi negoziali**: non valgono come vere e proprie norme, ma hanno solo la funzione di dare delle regole di integrazione o di interpretazione dei contratti.

Solo gli usi normativi, quindi, hanno la stessa funzione delle norme giuridiche (si dice che sono fonti di diritto). Essi non possono mai essere contrari alla legge, anzi, nelle materie sulle quali questa detta una propria disciplina, gli usi valgono solo se vengono da questa espressamente richiamati.

Per quanto riguarda il settore turistico, le **Camere di commercio della Lombardia** hanno raccolto tutte gli usi delle rispettive province, che puoi consultare sul sito www.usilombardia.it (ad eccezione delle raccolte di Brescia, Mantova e Sondrio, le cui raccolte sono disponibili sui rispettivi siti).

Dall'esame delle varie raccolte provinciali puoi trovare molti spunti interessanti per quanto riguarda:

- a) le **agenzie di viaggio** relativamente alle prenotazioni anche di gruppi e le competenze generali (cfr. le raccolte di Lecco, Lodi e Milano), le commissioni; i contratti; le disdette e i reclami; l'assicurazione (cfr. la raccolta di Brescia);

- b) gli aspetti più rilevanti relativi al **contratto di albergo**, quali la conclusione del contratto; le condizioni e la durata del contratto; il versamento di un deposito; i regimi di pensione; la prenotazione di servizi extra; l'utilizzo del parcheggio; i prezzi delle camere (cfr. le raccolte delle Camere di commercio di Bergamo, Lecco, Lodi, Mantova, Milano e Varese);
- c) ammissione; prenotazione; condizione e durata del contratto, servizi extra, prezzi e pulizia per **bed & breakfast** e/o **appartamenti** (cfr. raccolte delle Camere di commercio di Lecco e Milano);
- d) prenotazione; durata del contratto, pagamento e tariffe, servizi aggiuntivi per **camping e villaggi turistici**;

Naturalmente sarebbe molto difficile per un cittadino individuare quali siano gli usi relativi ad un certo settore commerciale ed è proprio per questa ragione che la legge ha affidato alle **Camere di commercio** il compito di realizzare una **raccolta** di questi **usi** in tutti i settori del mercato di riferimento.

La raccolta degli usi, effettuata dalle Camere di commercio, non ha soltanto una funzione di semplice elencazione, ma svolge un ulteriore ruolo molto più importante: infatti, in caso di controversia, la semplice pubblicazione dell'uso nella raccolta fa presumere l'esistenza di questo anche nel caso concreto, fino a prova contraria.

Questo non vuol dire che non possano esistere altri usi non inseriti nella raccolta: in questi casi, chi voglia far valere davanti al giudice l'esistenza di un determinato uso, può farlo con ogni mezzo di prova, indipendentemente dalla raccolta. L'unica conseguenza, in questo caso, è che la decisione del giudice, che eventualmente abbia accertato l'esistenza di un certo uso, vale solo tra le parti; pertanto essa non potrà essere utilizzata in altri giudizi tra parti diverse; al contrario la raccolta ha una efficacia generale.

CAMERA DI COMMERCIO	LINK ALLA RACCOLTA	ANNO ULTIMA RACCOLTA
UNIONCAMERE LOMBARDIA	http://www.usilombardia.it/	
BERGAMO	http://www.usilombardia.it/index.phtml?Id_VMenu=641	2002
BRESCIA	http://www.bs.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=242	2005
COMO	http://images.co.camcom.it/f/pubblicazioni/usi/usi2000.pdf	2000
CREMONA	http://www.cr.camcom.it/UsieConsuetudini/Raccolta_usi_vigente.pdf	1985
LECCO	http://www.usilombardia.it/index.phtml?Id_VMenu=791	2005
LODI	http://www.usilombardia.it/index.phtml?Id_VMenu=750	2005
MANTOVA	http://www.mn.camcom.it/show.jsp?page=272	2004
MILANO	http://www.mi.camcom.it/upload/file/1562/781025/FILENAME/RACCOLTA_USI_2010.pdf	2010
PAVIA	http://www.usilombardia.it/index.phtml?Id_VMenu=489	2000
SONDRIO	http://www.so.camcom.it/home.jsp?idrub=558	2005
VARESE	http://www.vacamcom.it/usi/pdf/RACCOLTA-PROV-USI-2005.pdf	2005

Camera di commercio di BERGAMO

Largo Belotti, 16 24121 Bergamo

Ufficio Regolazione del mercato**Telefono:** 035/4225375**Fax:** 035/4225295**E-mail:** regolazione.mercato@bg.camcom.it**Sito web:** <http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/mercato/index.jsp>**Ufficio Conciliazione****Telefono:** 035/4225375**Fax:** 035/4225295**E-mail:** camera.arbitrale@bg.camcom.it**Sito web:**http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/mercato/arbitrato_conciliazione/index.jsp**Ufficio ambiente, qualità e promozione del territorio****Telefono:** 035/4225223-213**Fax:** 035-270 419**E-mail:** promo@bg.camcom.it**Agenzia Turismo Bergamo****Indirizzo:** V.le Papa Giovanni XXIII, 57 c/o Urban Center - 24121 Bergamo**Telefono:** 035 230640**Fax:** 035 230640**E-mail:** info@turismo.bergamo.it**Sito web:** www.turismo.bergamo.it**Visual Bergamo - Turismo****Sito web:**<http://turismo.provincia.bergamo.it/site/index.php/it/home/bergamo-visual>

Camera di commercio di BRESCIA

Via Einaudi, 23 25121 Brescia

Ufficio Tutela del mercato**Telefono:** 030/3725.374/260**Fax:** 030/3725300**E-mail:** tutela.mercato@bs.camcom.it**Sito web:** http://www.bs.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=226**Ufficio Conciliazione****Telefono:** 030/3725.374/260**Fax:** 030/3725300**E-mail:** tutela.mercato@bs.camcom.it**Sito web:** http://www.bs.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=232**Ufficio Affari Generali****Telefono:** 030/3725.229/227/271/317**Fax:** 030/3725.364**E-mail:** affari.generali@bs.camcom.it**Sito web:** http://www.bs.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=327**Bresciatourism SCARL****Indirizzo:** Piazza del Vescovato, 3**Telefono:** 030/2400835**Fax:** 030/3774020**E-mail:** info@bresciatourism.it**Sito web:** www.bresciatoursim.it

Camera di commercio di COMO

Via Parini 16 22100 Como

Ufficio Tutela e regolazione del mercato

Telefono: 031/256371

Fax: 031/256354

E-mail: tutela@co.camcom.it

Sito web: http://www.co.camcom.it/Page/t01/view_html?idp=9637

Sviluppo Impresa e ADR

Telefono: 031/256355-360

Fax: 031/256306

E-mail: adr@co.camcom.it

Sito web: http://www.co.camcom.gov.it/Page/t04/view_html?idp=10128

Promozione economica - Turismo

Telefono: 031/256.346 -382

Fax: 031/256.517

E-mail: promozione@co.camcom.it

Sito web: http://www.co.camcom.gov.it/Page/t04/view_html?idp=10071

Camera di commercio di CREMONA

Piazza Stradivari 5 26100 Cremona

Telefono: 0372/4901 - 199/509980

E-mail: cciaa@cr.legalmail.camcom.it

Sito web: <http://www.cciaa.cremona.it/>

Camera arbitrale e di Conciliazione

Telefono: 0372/490340

Fax: 0372/21396

E-mail: n.maffezzoni@cr.camcom.it

Sito web: <http://www.cr.camcom.it/Conciliazione/index.php?SettoreID=10>

Camera di commercio di LECCO

Via Tonale, 28/30 23900 Lecco

Ufficio Regolazione del mercato

Telefono: 0341/292.228-242

Fax: 0341/292220

E-mail: regolazione.mercato@lc.camcom.it

Sito web: <http://www.lc.camcom.gov.it/P42A0C0S10/Regolazione-del-mercato-e-Tutela-del-consumatore.htm>

Ufficio Conciliazione

Sito web: <http://www.lc.camcom.gov.it/P42A0C112S10/Il-servizio-di-Mediazione-Conciliazione.htm>

Camera di commercio di LODI

Via Haussmann, 11/15 26900 Lodi

Ufficio Trasparenza e Tutela del mercato

Telefono: 0371/4505.203 – 223 - 244

Fax: 0371/431604

E-mail: mercato@lo.camcom.it

Sito web: http://www.lo.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=223

Ufficio Conciliazione

Telefono: 0371/45051

Fax: 0371/431604

E-mail: mercato@lo.camcom.it

Sito web: http://www.lo.camcom.it/index.phtml?Id_VMenu=267

Ufficio Promozione dell'Economia Locale

Telefono: 0371/4505261

E-mail: promozione@lo.camcom.it

Camera di commercio di MANTOVA

Largo di Porta Pradella, 1 46100 Mantova

Ufficio Regolazione del mercato

Telefono: 0376/234375

Fax: 0376/234429

E-mail: regolazione.mercato@mn.camcom.it

Sito web: <http://www.mn.camcom.it/show.jsp?page=248>

Camera Arbitrale e di Conciliazione

Telefono: 0376/234423

Fax: 0376/234343

E-mail: camera.arbitrale@mn.camcom.it

Sito web: <http://www.mn.camcom.it/show.jsp?page=3473>

Servizio Informazione e Promozione Economica

Silvia Di Iullo

Telefono: 0376/234453

Fax: 0376/234496

E-mail: diiullo@mn.camcom.it

Uffici IAT (presenti sul territorio)

Call center: 0376/432432

E-mail: info@turismo.mantova.it

Sito web: www.turismo.mantova.it

Camera di commercio di MILANO***Ufficio Regolazione del mercato*****Indirizzo:** Via Camperio, 1 20123 Milano**Telefono:** 02/85155601**Fax:** 02/85155726**E-mail:** regolazione.mercato@mi.camcom.it**Sito web:** <http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=51741>***Servizio Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano*****Indirizzo:** Via Meravigli 9/B 20123 Milano**Telefono:** 02/8055588**Fax:** 02/85154577**E-mail:** servizio.conciliazione@mi.camcom.it**Sito web:** <http://www.camera-arbitrale.it/>***Promozione e sviluppo delle risorse culturali, del territorio a livello locale****Servizio Analisi, Progettazione e Sviluppo Territoriale***Responsabile:** Laura Colombo**E-mail:** sviluppo.territoriale@mi.camcom.it***Corsi, seminari e altre iniziative formative in ambito turistico****Azienda speciale Formaper***Sito web:** <http://www.formaper.com/>***Promozione turistica dell'area milanese all'estero****Azienda speciale Promos - Area Marketing territoriale***Sito web:** <http://www.promos-milano.it/>

Camera di commercio di MONZA e BRIANZA

Regolazione del Mercato

Indirizzo: Piazza Cambiaghi, 9 20052 Monza

Telefono: 039/28071

Fax: 039/2807508

E-mail: regolazione.mercato@mi.camcom.it

Sito web: <http://www.mb.camcom.it/show.jsp?page=7707>

Servizio Conciliazione

Indirizzo: Via Cernuschi, 2 20052 Monza

Telefono: 039/2807558

Fax: 039/2807538

E-mail: conciliazione@mb.camcom.it

Sito web: <http://www.mb.camcom.it/show.jsp?page=708791>

Ufficio promozione del territorio

E-mail: sviluppoimpresa@mb.camcom.it

Turismo

Sito web: <http://www.mb.camcom.it/show.jsp?page=726601>

<http://www.visitbrianza.it/>

Camera di commercio di PAVIA

Via Mentana 27 27100 Pavia

Ufficio Regolazione del mercato e brevetti

Telefono: 0382/393227

Fax: 0382/393243

E-mail: ufficiobrevetti@pv.camcom.it

Sito web: http://www.pv.camcom.gov.it/index.phtml?Id_VMenu=400

Ufficio Conciliazione e Arbitrato

Telefono: 0382/393227

Fax: 0382/393243

E-mail: conciliazione@pv.camcom.it

Sito web: http://www.pv.camcom.gov.it/index.phtml?Id_VMenu=401

PAVIASVILUPPO - Az. Spec. CCIAA di Pavia

Corso Strada Nuova 47/d (ingresso Cupola Arnaboldi)

Telefono: 0382/393418

Fax: 0382/393270

E-mail: paviasviluppo@pv.camcom.it

Sito web: http://www.pv.camcom.gov.it/index.phtml?Id_VMenu=492

Informazioni e Accoglienza Turistica di Pavia e Provincia

Palazzo del Broletto, Piazza della Vittoria

Telefono: 0382.597001/002; 0382.079943

Fax: 0382.597011

E-mail: turismo@provincia.pv.it

Sito web: www.turismo.provincia.pv.it

Informazioni e Accoglienza Turistica di Salice Terme (Oltrepò Pavese)

Viale Diviani, 11 - Salice Terme (Godiasco - Pv)

Telefono: 0383-91207/92821

Fax: 0383-944540

Informazioni e Accoglienza Turistica di Vigevano (Lomellina)

Via Merula, 40 - 27029 Vigevano – Pv

Telefono e Fax: 0381-690269

Camera di commercio di SONDRIO

Via Piazzini 23 23100 Sondrio

Telefono: 0342/527111

Fax: 0342/512866

E-mail: sondrio@so.camcom.it

Sito web: <http://www.so.camcom.it/home.jsp?idrub=5>

Servizio di Conciliazione

Telefono: 0342/527243

Fax: 0342/512866

E-mail: servizioconciliazione@so.camcom.it

Sito web: <http://www.so.camcom.it/home.jsp?idrub=529>

Camera di commercio di VARESE

Piazza Monte Grappa, 5 Varese

Ufficio di Regolazione del mercato

Telefono: 0332/295311

Fax: 0332/232283

E-mail: regolazione.mercato@va.camcom.it

Sito web: http://www.va.camcom.it/Tutela_del_mercato/159

Sportello di Conciliazione / Camera Arbitrale

Telefono: 0332/295311

Fax: 0332/232283

E-mail: regolazione.mercato@va.camcom.it

Sito web: <http://www.va.camcom.it/Conciliazione/188>

Promozione del Territorio

Telefono: 0332/295360-434

Fax: 0332/295436

E-mail: promozione@va.camcom.it

Sito web: <http://www.va.camcom.it/Turismo/174>
www.vareselandoftourism.it

ACCONTO	È una parte del corrispettivo pattuito per l'acquisto di un bene/servizio, versata in anticipo.
CAPARRA	È la somma di denaro che al momento della conclusione del contratto una parte versa all'altra, a conferma della serietà dell'impegno assunto (non può considerarsi come parziale pagamento anticipato del prezzo). In caso di adempimento deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta.
CLAUSOLE VESSATORIE	Sono quelle clausole presenti nei contratti conclusi tra il consumatore ed il professionista che, indipendentemente dalla buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.
CODICE DEL CONSUMO	Si tratta del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il riassetto della normativa posta a tutela del consumatore, che si compone di 146 articoli (diventati 170 dopo le modifiche del 2007). Questo testo ha fuso in un unico decreto tutta le norme poste a tutela del consumatore.
CONSUMATORE	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
CONVENZIONE DI MONTREAL	Convenzione internazionale per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata il 28 maggio 1999. Ha adeguato e fuso la convenzione di Varsavia e gli strumenti collegati in un unico testo e sancisce l'importanza di tutelare gli interessi degli utenti del trasporto aereo internazionale e la necessità di garantire un equo risarcimento secondo il principio di riparazione.

CONVENZIONE DI VARSAVIA	Convenzione internazionale stipulata nel 1929 (modificata dal protocollo dell'Aja del 28 settembre 1955 e poi recepita dalla Convenzione di Montreal del 1999) per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale.
DANNO DA VACANZA ROVINATA	E' un danno di carattere non patrimoniale conseguente alla perdita della vacanza o al fatto di avere goduto meno (o non aver goduto) rispetto a come sarebbe stato lecito attendersi una vacanza.
ENAC	Acronimo per Ente Nazionale per l'Aviazione Civile. E' l'unica Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia (istituita il 25 luglio 1997 con D.Lgs. n. 250/97). Si occupa dei vari aspetti della regolazione dell'aviazione civile, del controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo.
EQUO CANONE	in Italia sta a significare il canone di locazione il cui ammontare non è lasciato alla libera contrattazione delle parti, ma è stabilito dalla legge, secondo parametri generali, riferiti al tipo di immobile (rurale, ultrapopolare, popolare, economico, civile, signorile), al livello di piano (considerando anche o meno la presenza dell'ascensore), allo stato di conservazione (relativamente anche alle parti comuni dell'edificio), alla zona, alle dimensioni della città.
FIDEIUSSIONE	Contratto mediante il quale un terzo si obbliga personalmente verso il creditore, garantendo l'obbligazione altrui.
FONDO DI GARANZIA	E' un fondo (disciplinato dall'art. 100 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206) che viene utilizzato in caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzatore di pacchetti turistici, provvedendo al rimborso del prezzo versato, al rimpatrio del consumatore in caso di viaggi all'estero e a

fornire immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore, ad eccezione delle situazioni di rischio dell'incolumità personale dei turisti (alluvioni, terremoti, insurrezioni) per le quali interviene il Ministero degli Affari Esteri.

Interviene solo per i pacchetti turistici venduti con contratti stipulati in Italia da un'agenzia regolarmente autorizzata dall'Autorità competente. Non interviene quando il viaggio sia stato organizzato autonomamente dal turista o venduto da operatori non in possesso di regolare autorizzazione.

Non interviene laddove venga richiesto risarcimento per danni da vacanza rovinata o altri eventuali danni morali, nonché quando l'istanza di rimborso riguardi contratti diversi da quelli aventi ad oggetto l'acquisizione di un pacchetto turistico.

IATA

L'acronimo per *International Air Transport Association*, un'organizzazione internazionale di compagnie aeree, fondata nel 1945 e con sede a Montreal. Questa associazione unisce ed integra le varie reti di servizi delle compagnie associate permettendo, ad esempio, di poter controllare i prezzi e le disponibilità dei voli delle compagnie stesse anche da parte dei viaggiatori.

Oggi ne fanno parte 230 compagnie da più di 120 nazioni del mondo che trasportano il 93% del traffico aereo internazionale di linea.

**IN SOLIDO
(PAGAMENTO)**

Significa che più debitori sono obbligati a pagare per la medesima prestazione, in modo che ciascuno può essere costretto a pagare per la totalità (eventualmente rivalendosi successivamente sugli altri debitori) e il pagamento da parte di uno, libera gli altri.

**LAST MINUTE
LAST SECOND**

E' un termine derivato dall'inglese *Last minute tour* (viaggio dell'ultimo minuto), con cui si identificano i pacchetti di viaggio; i voli aerei; la prenotazione di una camera, che prevedono l'accettazione poco tempo prima dell'esecuzione del servizio proposto, a prezzi teoricamente ribassati, al fine di completare i posti rimasti invenduti.

In genere sono servizi acquistabili dai 5 ai 7 giorni precedenti la partenza presso le agenzie di viaggio presenti su tutto il territorio nazionale di ciascun paese. Alternativamente, tali pacchetti possono essere acquistati online via web.

Il termine *last second* è relativamente più recente e sta ad indicare l'ancor più breve tempo intercorrente tra l'acquisto e l'effettiva fruizione del servizio.

LOW COST

Letteralmente "a basso costo" e si riferisce in genere alle compagnie aeree che offrono voli a prezzi molto inferiori rispetto alle compagnie aeree tradizionali, eliminando gran parte dei servizi non essenziali rivolti ai passeggeri.

MEDIATORE

La persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo.

MEDIAZIONE

L'attività svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.

**MULTIPROPRIETÀ
IMMOBILIARE**

Il godimento di uno stesso bene immobile da parte di più soggetti i quali esercitano il proprio diritto di godimento limitatamente ad un determinato periodo dell'anno, essendo quindi veri e propri proprietari dello stesso bene, ma a turno, e solo in un periodo determinato di tempo.

OVERBOOKING	Letteralmente "sovraprenotazione", e si verifica quando le compagnie aeree accettano più prenotazioni del numero dei posti disponibili (una modalità regolarmente praticata dalle compagnie aeree per cautelarsi nei confronti di coloro che non si presentano all'imbarco, e quindi per evitare di far viaggiare l'aereo mezzo vuoto). Di norma funziona, ma a volte succede che si presentano tutti i viaggiatori e qualcuno non possa partire. Il passeggero rimasto a terra ha comunque diritto a delle compensazioni.
PROPERTY IRREGULARITY REPORT	E' un apposito modulo di reclamo che bisogna compilare in aeroporto, in caso di danneggiamento o smarrimento dei bagagli, a seguito di un viaggio aereo.
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	Viene definita scorretta la pratica commerciale che è "contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori" (art. 20, comma 2, del Codice del consumo).
PRESCRIZIONE	Estinzione di un diritto soggettivo quando non è esercitato dal titolare per un periodo di tempo indicato dalla legge
RECESSO	La manifestazione di volontà con cui una delle parti produce lo scioglimento totale o parziale del rapporto giuridico di origine contrattuale.
RECLAMO	Protesta formale che si avanza verbalmente o per iscritto quando si ritiene di essere stati vittime di un'ingiustizia o di un danno.
