

**Centro Europeo
Consumatori
Bolzano**

**IL
"PRONTUARIO"
PER LE VACANZE**

**... per non lasciare i Vostri
diritti a casa!**

1. Prenotazione ed organizzazione del viaggio	4
a) Procurarsi i documenti ed adeguati mezzi di pagamento	4
b) Assistenza sanitaria ed assicurazioni malattia	5
c) I diritti nei viaggi organizzati	7
d) Prenotazioni alberghiere senza difficoltà:	9
e) Vacanze studio: consigli per i poliglotti!	11
f) Disdetta del viaggio! Che fare?	12
g) La "bandiera blu" Vi guida sicuri a spiagge pulite!	13
2. Ultimi preparativi e partenza	14
a) Valigia ben fatta: un primo passo per evitare disagi in viaggio!	14
b) Amici a quattro zampe in viaggio	14
c) Ritardi dei mezzi di trasporto	15
d) Il posto prenotato risulta già occupato. Che fare?	16
e) Dove sono le mie valigie?!	17
3. Arrivati a destinazione	19
a) Alloggio scadente – che fare?	19
b) Ladruncoli in hotel? – Cercate di prevenirli!	20
c) Auto a noleggio – consigli per non restare a piedi	21
d) Che fare in caso di malattia o incidente?	21
e) Timesharing: "ha vinto una settimana di vacanza"	22
f) Souvenirs: attenzione ai divieti e limiti nell'importazione!	23
Indirizzi utili	26
Consigli generali per viaggiatori	26
Siti per informazioni e prenotazioni	26
Informazioni sui treni	27
Informazioni sui viaggi aerei	27
Informazioni sulle disposizioni doganali e di importazione:	27
Modulo per reclamare in loco	28

Le vacanze – il periodo più bello dell’anno (speriamo)!

Cari viaggiatori!

Con questa brochure desideriamo offrire il nostro modesto contributo alla migliore riuscita delle prossime vacanze: abbiamo tenuto conto di molti elementi importanti, dal momento della prenotazione di un viaggio fino alle tipiche situazioni che si trovano a destinazione e che possono creare problemi.

Lo scopo di questo opuscolo è quello di fornirVi una risposta ai quesiti e dubbi più ricorrenti e di offrirVi anche delle soluzioni immediate per i grandi e piccoli inconvenienti del viaggiare. Un sunto delle informazioni più importanti per il periodo più bello dell’anno, la Vostra vacanza...- viaggiatore informato, mezzo salvato!

Naturalmente siamo a disposizione di chi desidera approfondire questo o quell’argomento, o anche per consulenze personalizzate.

Buon viaggio!

Il Vostro
CEC - Bolzano

1. Prenotazione ed organizzazione del viaggio

a) Il primo passo: Procurarsi i documenti ed adeguati mezzi di pagamento

È bene informarsi con un certo anticipo sulle disposizioni in vigore nel paese di destinazione circa documenti, visti ed obblighi valutari! Oltre a verificare la validità del passaporto, è consigliabile, per ogni evenienza, fare una copia del documento da custodire poi separatamente durante la vacanza.

In alcuni paesi è possibile richiedere ed ottenere direttamente all'aeroporto l'apposizione del **visto** (se è necessario), ma in caso contrario attenzione: il visto va richiesto con anticipo prima di partire! (Rivolgersi per tempo al relativo consolato in Italia)

Informazioni esaurienti sulle disposizioni circa i documenti necessari per l'espatrio, i visti e gli obblighi valutari di tutti i paesi del mondo si possono trovare alle pagine Internet curate dal Ministero degli Esteri all'indirizzo www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it, attraverso il servizio telefonico dell'Automobile Club Italia (06/491115) o all'indirizzo www.auswaertiges-amt.de sotto la rubrica "Reiseinformationen".

Bancomat, Traveller's Cheques o carta di credito? – Il nostro **foglio informativo** “Quando il denaro viaggia” offre utili ragguagli sui mezzi di pagamento più opportuni per la vacanza (www.eurocosumatori.org).

b) Attacco di appendicite proprio in vacanza?! – assistenza sanitaria ed assicurazioni malattia

Per una vacanza verso uno degli **stati europei**, è bene richiedere all'Azienda Sanitaria Locale (ASL) del luogo di residenza il rilascio del modulo **E 111**. Esso viene emesso per ogni singolo paese da visitare, quindi se si soggiorna in diversi paesi ne va richiesto uno per paese! Il modulo E 111 permette di avvalersi della stessa copertura sanitaria riservata ai cittadini del paese visitato.

Analoga procedura è prevista per alcuni **paesi extra-europei** (ad esempio Islanda, Turchia, Australia, Argentina, Brasile), sulla base di specifici accordi. Per tali paesi è previsto un modello apposito, da farsi rilasciare dalla stessa ASL.

Attenzione! Nonostante le convenzioni internazionali, alcuni stati prevedono tickets altissimi per le prestazioni sanitarie. Inoltre non è compreso il rimborso delle spese di trasporto in caso di rientro forzato per ma-

lattia o a seguito di incidente. Per questo consigliamo la stipula di una **polizza assicurativa per malattia**, la quale contempra il rimborso delle spese di intervento e di trasporto in patria! Ciò vale a maggior ragione nel caso in cui il paese scelto per la vacanza non abbia alcuna convenzione con l'Italia. (Negli Stati Uniti ad esempio un'operazione di appendicectomia può costare fino a 7.000 Euro!)

È inoltre importante raccogliere le informazioni necessarie circa le **vaccinazioni** obbligatorie o consigliabili per i visitatori di determinati paesi. A tale scopo ci si può rivolgere alla propria agenzia viaggi, oppure consultare il sito www.viaggiasesicuri.mae.aci.it o quello dell'Istituto di Medicina Tropicale di Monaco di Baviera (www.fitfortravel.de).

Il sito www.viaggiasesicuri.mae.aci.it o quello del Ministero degli Esteri austriaco (www.bmaa.gv.at) offrono inoltre informazioni sulla **sicurezza interna** dei vari paesi del mondo; per dati aggiornati sulla **situazione sanitaria** di tutti i paesi si possono invece attingere informazioni presso www.travelclinic.it oppure www.cdc.gov/travel

c) Scegliete con cura il Vostro pacchetto vacanze! – I diritti nei viaggi organizzati

I viaggi a pacchetto o con la formula del “tutto compreso” costituiscono un’offerta ad un determinato prezzo complessivo di almeno due servizi turistici (ad esempio il trasporto aereo ed il soggiorno alberghiero). Per questa tipologia di viaggi esistono disposizioni particolari a favore del consumatore:

A quali informazioni avete diritto?

- Nel contratto di viaggio non possono mancare determinate indicazioni, quali ad esempio la descrizione precisa dell’itinerario di viaggio, i dati relativi al tour operator, l’esatto ammontare dei costi, le condizioni di recesso dal contratto, i termini da rispettare per sporgere reclamo, informazioni circa le coperture assicurative, ecc. FateVi rilasciare una copia del contratto – è un Vostro preciso diritto!
- Se esiste un catalogo o un pieghevole relativo al viaggio prescelto, chiedetene un esemplare e conservatelo! In caso di reclamo Vi potrebbe tornare utile.

Aumenti di prezzo o variazioni di programma all'ultimo momento: che fare?

- Una volta prenotato il viaggio non sono ammesse variazioni di prezzo, se non in seguito a modifiche nei costi di trasporto (ad esempio tasse aeroportuali) o nei tassi di cambio. Se le variazioni proposte dovessero superare il 10 % del prezzo complessivamente convenuto per l'intero pacchetto turistico, il consumatore ha la facoltà di annullare senza alcuna spesa la vacanza prenotata, con diritto all'immediata restituzione di quanto già versato in acconto! Nei 20 giorni precedenti la partenza non è più ammessa *nessuna variazione* di prezzo.
- Un'altra possibilità di recesso è prevista a discrezione del consumatore se, dopo la prenotazione, vengono comunicate rilevante variazioni delle prestazioni concordate. L'accettazione o il rifiuto di queste variazioni, e quindi dell'intero viaggio, vanno comunicate all'organizzatore entro un termine di 2 giorni.

Avete delle **esigenze particolari**? Concordatele per iscritto nel contratto di viaggio!

Sia che si tratti della camera con vista mare, di menu per diabetici o dell'asilo per bambini - attenzione a far

annotare tutto ciò nel contratto, perché in caso di contestazione tutte le belle promesse e rassicurazioni ricevute a voce non valgono più nulla!

Quando si prenota un viaggio a pacchetto vale inoltre la pena di confrontare le diverse offerte dei tour operator: per lo stesso identico viaggio esistono talvolta notevoli **differenze di prezzo!**

Altre informazioni sul tema dei "viaggi tutto compreso" le trovate sul nostro **foglio informativo** "Buon viaggio".

d) Prenotazioni alberghiere senza difficoltà: consigli per chi "fa da sé"

Se volete provvedere in proprio alla prenotazione dell'alloggio tenete presente i seguenti consigli:

È meglio non fidarsi troppo delle "**stelle**": i criteri che regolano la classificazione di hotels e pensioni variano da regione a regione e da paese a paese. È preferibile dunque informarsi direttamente circa le esatte caratteristiche della struttura, delle prestazioni offerte ecc.!

Secondo il diritto italiano è sufficiente una prenotazione effettuata a voce (solitamente al telefono) per considerare concluso a tutti gli effetti un contratto

d'alloggio. Il nostro consiglio è comunque quello di prenotare *sempre* per iscritto con richiesta di una conferma *scritta* della prenotazione. A maggior ragione poi se la prenotazione avviene in un paese estero!

In Italia è consuetudine che all'atto della prenotazione l'albergatore chieda un **acconto** (solitamente il 10-20 % del prezzo complessivo). È preferibile pagare tale acconto con carta di credito o mediante bonifico bancario. Attenzione però: C'è una grossa differenza tra il comune acconto (*caparra penitenziale*) e la caparra c.d. confirmatoria: nel primo caso la somma versata va persa in caso di storno da parte del cliente; se invece è l'albergatore a non rispettare la prenotazione, egli deve restituire al turista il doppio dell'acconto da questi versato.

Nel caso della **caparra confirmatoria** invece, il cliente rimasto senza alloggio per un inadempimento dell'albergatore può pretendere un'adeguata sistemazione sostitutiva, oppure può accettare l'annullamento del contratto e pretendere che l'albergatore paghi un importo a titolo di risarcimento dei danni. Lo stesso diritto al risarcimento spetta però anche all'albergatore qualora fosse inadempiente il cliente! Il nostro consiglio: specificate sulla lettera di prenotazione o nella causale del bonifico, se la somma viene corrisposta a titolo di caparra o di acconto.

La prenotazione via **Internet** si presenta sempre più pratica e vantaggiosa, ma è consigliabile avvalersi di offerte e di operatori noti o comunque considerati affidabili in base a recensioni o valutazioni di persone esperte!

e) Vacanze studio: consigli per i poliglotti!

Volete recarVi all'estero per apprendere una lingua? EccoVi alcuni importanti consigli:

- InformateVi presso l'organizzatore del corso di lingua su alcuni dati, come ad esempio sul numero di partecipanti nel gruppo di studio (non dovrebbero essere più di 15), sui criteri adottati per l'assegnazione ai vari gruppi, sull'eventuale presenza di una persona di riferimento della propria madrelingua, sull'offerta di iniziative extrascolastiche ed altro.
- FateVi rilasciare per iscritto informazioni precise sull'alloggio: Abitare presso una famiglia del luogo prescelto (cd. soggiorno “homestay”) è di grande aiuto ai fini dell'apprendimento linguistico – però a tutto c'è un limite: una stanza ammuffita o dei pasti “in scatola” non devono essere accettati! Infatti, gli organizzatori di soggiorni-studio sono re-

sponsabili anche per la qualità del soggiorno "homestay"!

- Verificate infine attentamente le singole prestazioni comprese nel prezzo del pacchetto studio, senza dimenticare di effettuare qualche confronto con offerte analoghe!

Per ulteriori informazioni consultate il nostro **foglio informativo** "Vacanze studio all'estero" all'indirizzo www.euroconsumatori.org oppure il sito www.fdsv.de

f) Quando uno meno se l'aspetta...
è costretto a disdire il viaggio! Che fare?

Prima di tutto date un'occhiata alle condizioni previste per il recesso o l'annullamento del viaggio: ad uno storno all'ultimo momento sono generalmente legati ingenti **costi e penalità!**

Se proprio non si è sicuri di poter effettivamente partire, conviene stipulare una **polizza di assicurazione contro il rischio di annullamento del viaggio**: essa prevede il rimborso quasi totale delle penali previste per lo storno del viaggio.

Questo tipo di assicurazione è particolarmente consigliabile per viaggi costosi. Che si tratti di una frattura di una gamba, della nonna che si ammala o di un improvviso impegno di lavoro: scegliete la copertura assicurativa più rispondente alle Vostre esigenze!

g) Invasione di alghe o mare sporco? No grazie! – La “bandiera blu” Vi guida sicuri!

Il simbolo della “bandiera blu” è un contrassegno ecologico internazionale a garanzia di elevati standard ambientali, di una buona struttura sanitaria e di sicurezza sulle spiagge balneari. Esso viene assegnato ogni anno. Una lista aggiornata delle località che possono fregiarsi della bandiera blu è riportata nel nostro foglio informativo “Le spiagge più pulite - blue flag beaches” (www.euroconsumatori.org) o direttamente sul sito di www.blueflag.org.

2. Ultimi preparativi e partenza

a) Valigia ben fatta: un primo passo per evitare disagi in viaggio!

Cosa mettere nel bagaglio a mano? - Provate ad immaginarVi di giungere a destinazione e di non vederVi riconsegnare le valigie ... Quindi: Gli effetti personali più importanti vanno messi nel bagaglio a mano!

(Per quanto riguarda lo smarrimento dei bagagli ed il trasporto di beni di valore si veda più oltre alla voce "Dove sono le mie valigie?!")

b) Amici a quattro zampe in viaggio

Per viaggiare con gli amici a quattro zampe informateVi sull'apposita homepage "Viaggiare sicuri" (www.viaggiasesicuri.mae.aci.it) sulle diverse formalità richieste dai singoli stati: la maggior parte dei paesi richiede infatti un certificato di vaccinazione antirabbica e/o di altre vaccinazioni, se non addirittura la presenza di un microchip per l'identificazione dell'animale. (Ulteriori informazioni nel nostro **foglio**

informativo “In viaggio con animali” all’indirizzo www.euroconsumatori.org)

Ogni estate migliaia di animali domestici pagano a caro prezzo la voglia di vacanze dei propri padroncini.... Non abbandonate il Vostro cane o gatto solo perché non potete o non volete portarlo con Voi! Cercate piuttosto di affidarlo temporaneamente ad amici o parenti, oppure al canile della Vostra città!

c) Ritardi dei mezzi di trasporto

Quando i treni delle **Ferrovie Italiane** giungono a destinazione con più di 30 minuti di ritardo, scatta per il viaggiatore il diritto al rimborso del prezzo pagato per il supplemento – solo però sui treni Intercity od Eurocity e solo nel caso di prenotazione del posto per percorrenze superiori ai 100 Km. Il modulo di richiesta del rimborso è disponibile presso tutti gli sportelli delle stazioni ferroviarie.

Se a ritardare è un **aereo** è importante munirsi di tutta la documentazione idonea a provare il danno subito a causa del ritardo (ad esempio pernottamento in un albergo, l’impossibilità di rispettare un appuntamento di lavoro, ecc.). Così potrete pretendere dalla compagnia aerea un risarcimento per intemperività

nell'adempimento degli obblighi contrattuali (un modulo di richiesta è disponibile presso il CEC).

N.B.: Nel caso dei viaggi a pacchetto i rimborsi ed i risarcimenti sono regolati da apposite norme, dal momento che le società di trasporto rispondono nei confronti dei tour operator. Le richieste del consumatore devono dunque essere indirizzate a quest'ultimo!

d) Il posto prenotato risulta già occupato. Che fare?

Quello del cosiddetto **overbooking** è un fenomeno abbastanza frequente nel trasporto aereo, soprattutto nei periodi di massima affluenza stagionale: si verifica quando una compagnia aerea per uno stesso volo vende più biglietti rispetto al numero dei posti disponibili. Può così capitare che il viaggiatore giunga all'aeroporto e che gli venga negato l'imbarco, nonostante sia munito di valido biglietto.

Per i voli in partenza da uno stato dell'Unione Europea esiste al proposito la tutela offerta da una normativa comunitaria: il viaggiatore rimasto a terra può scegliere tra il rimborso del prezzo pagato, un volo sostitutivo da usufruire nel minor tempo possibile oppure un nuovo biglietto aereo da impiegare in un momento successivo a sua scelta.

In ogni caso avete diritto ad un rimborso del danno subito, commisurato all'entità del ritardo e della tratta aerea. Il modulo per richiedere tali prestazioni sostitutive deve esservi immediatamente consegnato in aeroporto. Infine Vi spetta il rimborso di una telefonata diretta al luogo di destinazione, di un pasto e (se necessario) di un pernottamento in albergo.

Per quanto riguarda invece **la prenotazione del posto in treno**: il posto Vi viene garantito dalla stazione di partenza indicata sulla prenotazione, ma soltanto se lo occupate entro 15 minuti dal momento in cui siete partiti!

e) Dove sono le mie valigie?!

Se all'aeroporto di destinazione il Vostro bagaglio non viene rinvenuto, rivolgetevi immediatamente allo sportello della Vostra compagnia aerea: compilate l'apposito modulo (il cosiddetto **PIR** - *Property Irregularity Report*), il quale vale come denuncia di smarrimento e al tempo stesso serve a fissare le modalità di restituzione di quanto venisse eventualmente ritrovato – nella stragrande maggioranza dei casi infatti i bagagli ricompaiono dopo pochi giorni.

Alcune compagnie aeree anticipano ai propri clienti una **somma di denaro**, per permettere loro di acquistare un minimo di effetti indispensabili. InformateVi anche a tal proposito!

Se proprio i Vostri bagagli non dovessero più ricomparire, la compagnia Vi rimborserà la perdita dei colli denunciati, ma – attenzione! – non al valore effettivo dei beni contenuti nelle valigie, ma in base al loro peso e secondo le tariffe in vigore (nei voli internazionali ad esempio l'indennizzo previsto si aggira sui 24 Euro al kg).

Se comunque volete portaVi **beni di un certo valore** oppure **capi di abbigliamento costosi**, è consigliabile rilasciare al momento del check-in una cosiddetta dichiarazione di "*excess value*". In tal modo, pagando qualcosina in più, Vi vedrete riconosciuto un indennizzo maggiore in caso di smarrimento.

3. Arrivati a destinazione

a) Alloggio scadente – che fare?

Se l'alloggio assegnatoVi non risponde a quanto illustrato nel catalogo, non resta che **reclamare immediatamente**. Le mancanze riscontrate vanno segnalate (meglio per iscritto) al responsabile sul posto o ad un'altra persona di riferimento, per permettergli di offrire in tempi rapidi una soluzione appropriata (vedasi anche il **modulo di reclamo** allegato).

Se non si trova una soluzione accettabile, Vi rimane la possibilità di inoltrare entro 10 giorni dal rientro a casa un reclamo scritto (raccomandata con avviso di ricevimento) al tour operator ed all'agenzia viaggi. Con questo potete richiedere una diminuzione del prezzo e, in casi gravi, anche un **risarcimento danni** (un modulo di reclamo è disponibile presso il CEC).

Cibo avariato, scarafaggi nella propria stanza o rumori provenienti da un vicino cantiere: Un diritto al risarcimento Vi spetta in tutti i casi in cui la Vostra vacanza è stata rovinata per cause *imputabili all'organizzatore del viaggio!*

Importante: si raccomanda di raccogliere tutte le prove disponibili – fotografie, riprese video, testimonianze di compagni di sventura!

b) Ladruncoli in hotel? – Cercate di prevenirli!

Dove è opportuno riporre gli oggetti di valore? In molti hotel è possibile utilizzare a pagamento la cassaforte della propria stanza, dove –attenzione- la responsabilità dell'albergatore è però **limitata!**

Risulta quindi preferibile consegnare gli oggetti di valore alla **reception**: secondo la normativa europea l'albergatore assume in tal caso un obbligo di custodia e ne risponde pienamente. Egli è *obbligato* ad accettare carte di credito, contanti e valori, e solo in caso di beni pericolosi o eccessivamente preziosi (rispetto allo standard dell'hotel) gli è permesso di rifiutare la custodia.

Al di fuori dell'area UE le disposizioni relative alla responsabilità dell'albergatore sono in parte diverse: informateVi presso la reception del Vostro hotel!

c) Auto a noleggio – consigli per non restare a piedi

Non indicate nel contratto di noleggio solo una persona come **autorizzata alla guida**: spesso capita di darsi il cambio, ma in caso di sinistro le assicurazioni normalmente non pagano i danni causati da persone non indicate nel contratto!

È bene informarsi circa il tetto massimo della **copertura assicurativa per responsabilità civile!**

Avuta in consegna la vettura certo non ci si preoccupa più di tanto – però conviene dare un veloce **controllo** ai livelli dell’olio e dell’acqua e fare una piccola verifica dei freni e degli pneumatici!

Occhio anche alle norme di circolazione stradale vigenti nel paese di vacanza, ad esempio quelle relative ai limiti di velocità ed al tasso alcolico permesso! (Si veda al proposito www.viaggiasesicuri.mae.aci.it o www.telefonoblu.it)

d) Che fare in caso di malattia o incidente?

Se avete la necessità di ricorrere a prestazioni mediche in un paese dell’Unione Europea è bene avere in tasca il modello E 111. Per ogni prestazione usufruita

vanno conservati i relativi **documenti attestanti** interventi o visite, da portare con sé al ritorno a casa!

Se (come Vi consigliamo caldamente) avete stipulato un'apposita assicurazione, prima di sottoporVi a qualsiasi intervento o trattamento all'estero dovete **informarne** la compagnia assicurativa, attenendoVi alle modalità previste o concordate per ottenere il rimborso di quanto anticipato.

e) Timesharing: "ha vinto una settimana di vacanza"

Con queste e simili promesse molti turisti vengono indotti ad firmare contratti di multiproprietà: si tratta dell'acquisto di una proprietà parziale di una residenza turistica od alberghiera in una località di villeggiatura. Attenzione: nel settore del timesharing sono frequenti gli abusi e le pratiche non molto pulite! Ciò che a prima vista può sembrare o viene presentato come un'intelligente investimento per le proprie vacanze, può rivelarsi in seguito un **impegno finanziario insostenibile!**

È bene perciò non sottoscrivere nulla in condizioni di fretta o sotto pressione! In ogni caso, non anticipate denaro!

Se il contratto viene stipulato in un **paese comunitario**, Vi sono riconosciuti i seguenti diritti:

- il contratto deve essere redatto nella Vostra madre lingua o in un'altra lingua a Vostra scelta;
- **il diritto di recedere** entro 10 giorni dalla sottoscrizione. Se il contratto non riporta nulla al proposito, tale termine si prolunga fino a 3 mesi;
- il diritto a non dover sostenere alcuna spesa in caso di recesso – ad eccezione delle spese necessarie alla conclusione del contratto ed espressamente menzionate nel contratto stesso.

Tutti questi diritti vengono però meno se il contratto è stato stipulato in un paese **extra-UE!** Molti contratti di timesharing rinviano per tale motivo alla legislazione di un paese terzo (spesso l'Isola di Man!), privandovi quindi di tutte le disposizioni a tutela del consumatore europeo.

f) Souvenirs:

attenzione ai divieti e limiti nell'importazione!

Shopping senza spiacevoli sorprese alla dogana? Val la pena di osservare alcune regole fondamentali:

all'interno dell'Unione Europea non sono previsti diritti doganali fra i Paesi membri – solo per l'importazione di tabacchi ed alcolici vanno osservate delle **limitazioni quantitative**.

Se tornate da un viaggio con destinazione **extra-UE** potete importare in franchigia (cioè in esenzione da dazi doganali) le merci di uso personale il cui valore non superi i 175 Euro. Attenzione: per l'importazione di oggetti di elevato valore culturale è necessario presentare alla dogana un certificato d'origine del bene oppure la ricevuta dell'acquisto. Anche determinate quantità di tabacchi, bevande alcoliche, tè e caffè (duty-free-shopping) possono essere importate in franchigia.

Gli attuali **limiti quantitativi** previsti per l'importazione di diverse voci di beni possono essere desunte dal nostro **foglio informativo** "Nulla da dichiarare?" o dal sito dell'Agenzia delle Dogane, all'indirizzo www.agenziadogane.it e qui alla voce "Carta doganale del viaggiatore".

Anche l'importazione di animali e piante è regolata da particolari disposizioni: alcune specie animali e vegetali sono tutelate da convenzioni internazionali e possono essere importate solo se accompagnate dall'apposita attestazione (il cosiddetto certificato **CI-**

TES). Ciò vale in particolare per determinate specie di tartarughe, pappagalli e pesci, nonché per alcuni tipi di cactus ed orchidee. Anche coralli, particolari conchiglie ed avorio necessitano del certificato CITES per poter essere importati. Chi varca la frontiera sprovvisto di tale attestazione rischia sanzioni molto salate!

Informazioni più dettagliate circa la fauna e la flora internazionalmente protette sono reperibili all'indirizzo www.wcoomd.org/ie/cites.

Viaggiatore informato, mezzo salvato!

Avete ancora domande o dubbi? Non esitate a contattarci, magari anche dal Vostro luogo di vacanza da un Internet-Cafè!

www.euroconsumatori.org

Indirizzi utili

Consigli generali per viaggiatori:

- Servizio viaggi curato dal Ministero degli Esteri italiano: www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it
- Ministero degli Esteri germanico: www.auswaertiges-amt.de alla voce "Reiseinformationen"
- Ministero degli Esteri austriaco: www.bmaa.gv.at alla voce "Reisehinweise".

Siti per informazioni e prenotazioni:

- Ente Nazionale per il Turismo in Italia: www.enit.it
- Federazione Italiana delle Agenzie di Viaggio e Turismo: www.fiavet.it
- Istituto di Medicina Tropicale dell'Università di Vienna: www.reisemed.at; Servizio telefonico di informazione medica al tel: 0043-1-4038343
- Istituto di Medicina Tropicale dell'Università di Monaco di Baviera: www.fitfortravel.de
- Centro germanico per la medicina relativa ai problemi di viaggio: www.crm.de; Hotline per ragguagli sulla prevenzione da adottare all'estero: 0049-190-883883

Informazioni sui treni:

- Orari delle Ferrovie Italiane: www.trenitalia.it o numero verde 848-888088
- Orari europei ed internazionali: www.pro-bahn.de

Informazioni sui viaggi aerei

- Siti di tutte le compagnie aeree: www.enac-italia.it alla voce “Links” e poi “Compagnie aeree”
- Aeroporto di Verona Catullo: www.aeroporto.verona.it
- Aeroporti di Milano: www.sea.aeroportimilano.it
- Aeroporto di Innsbruck: www.innsbruck-airport.com
- Aeroporto di Monaco di Baviera: www.munich-airport.de
- Panoramica sui diritti dei viaggiatori aerei dell’Unione Europea: www.enac-italia.it alla voce “Carta dei diritti del passeggero”

Informazioni sulle disposizioni doganali e di importazione:

- Agenzia delle Dogane: www.agenziadogane.it alla voce “Dogane” e poi “Carta doganale del viaggiatore”

Modulo per reclamare in loco

Nome e cognome del viaggiatore

Nome ed indirizzo del hotel

Luogo e data

Reclamo relativo all'alloggio

Gentili Signori e Signore,

ho prenotato presso il Vostro Hotel una stanza per il periodo dal (*data di arrivo*) al (*data di partenza*).

Con la presente desidero porVi a conoscenza delle seguenti mancanze riscontrate: (indicare tutte le mancanze lamentate, ad esempio:)

- invece di una camera doppia mi è stata assegnata una stanza singola.
- avevo richiesto una stanza in posizione tranquilla, ma quella assegnatami è molto rumorosa.
- nel Vostro catalogo si fa riferimento ad una particolare cucina dietetica, ma in realtà l'hotel offre solo pasti convenzionali.
- il bagno è in condizioni desolate (rubinetti che perdono, scarichi intasati ed altro)
- la "vicinanza al mare" da Voi indicata risulta in realtà una distanza di 20 minuti di marcia a buon passo.
- il corso di immersione subacquea illustrato nel catalogo non è stato organizzato!

Pertanto sono a chiederVi di rimediare immediatamente alle mancanze evidenziate, in modo da evitare un mio reclamo al tour operator e l'agenzia viaggi.

Distinti saluti

(firma)

N.B. Conservate una copia della lettera di reclamo, facendola timbrare per ricevuta dalla reception del hotel!

Modulo per reclamare in loco (in lingua inglese)

Nome e cognome del viaggiatore

Luogo e data

Nome ed indirizzo del hotel

Object: Complaint about lodgings

Dear ladies and gentlemen!

I've booked a room in the Hotel (*nome del hotel*) from (*data di arrivo*) to (*data di partenza*).

Herewith I would like to complain about the following facts: (indicare tutte le carenze lamentate, ad esempio:)

- I've booked a double room, but instead of this I got a single room.
- I asked for a quietly situated room , but the room that I got is in a very loud area.
- In your catalogue is written that you'll offer dietary food, but actually there is only a normal set lunch.
- The bathroom is in very bad conditions (dripping tap, blocked discharges ecc.)
- The nearness of the beach (as written in your catalogue) in reality means 20 minutes of walking.
- The announced diving course doesn't take place!

Herewith I urge you to remedy these facts as soon as possible. In this way you can save me the complaint through the travel agency.

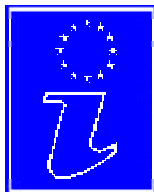
Best regards

(firma)

N.B. Conservate una copia della lettera di reclamo, facendola timbrare per ricevuta dalla reception del hotel!

Le informazioni di questa pubblicazione sono state controllate con cura, nonostante ciò non è possibile fornire una garanzia assoluta circa la correttezza dei dati.

**Stampato su 100% carta riciclata.
Aprile 2002**



Centro Europeo Consumatori Bolzano

Via Brennero 3

I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-98.09.39

Fax +329-0471-98.02.39

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige
Organizzato dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti onlus