

## “IL DECALOGO DEL TURISTA GARANTITO”

### PREMESSA

Condividendo la considerazione che un viaggiatore ben informato e responsabile è un turista appagato, che si gode appieno la sua vacanza, senza cattive sorprese, ASTOI, Assottravel, Federconsumatori e Movimento Consumatori rinvergono la necessità di sensibilizzare i turisti e gli operatori al reperimento ed al rilascio di tutte le informazioni atte ad evitare disagi o controversie prima, durante e dopo l’acquisto dei viaggi.

Molto spesso, a causa dei ritmi frenetici ai quali tutti siamo sottoposti, il turista moderno potrebbe non porre la dovuta attenzione ad una serie di elementi fondamentali per gestire al meglio la sua vacanza in tutte le varie fasi. Attenzione, informazione e consapevolezza sono comportamenti indispensabili per realizzare un turismo ed una vacanza di qualità.

Pertanto, le associazioni in parola hanno sviluppato congiuntamente una lista di indicazioni di comportamento volte alla promozione di un turismo responsabile ed informato e finalizzate a sensibilizzare ed orientare gli utenti verso comportamenti più attenti.

### “IL DECALOGO”

- 1) Ognuno di noi ha differenti aspettative ed esigenze rispetto alla vacanza. Identificarle e comunicarle in modo chiaro all’operatore turistico, ti aiuterà a scegliere la vacanza più congeniale ai tuoi bisogni e ti metterà al riparo da cattive sorprese;
- 2) Cerca e richiedi il maggior numero di informazioni possibili sul paese che stai per visitare (clima, lingua, vaccinazioni, documenti, condizioni politiche, riferimenti di ambasciate e consolati, etc), partirai più preparato e più consapevole. Ti consigliamo di visitare i nostri siti ([www.astoi.it](http://www.astoi.it); [www.assottravel.it](http://www.assottravel.it); [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it); [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it) [www.sosvacanze.it](http://www.sosvacanze.it)) e quello del Ministero degli Esteri ([www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it)). Prima di partire, non dimenticare di registrarti sul sito [www.dovesiamonelmondo.it](http://www.dovesiamonelmondo.it);
- 3) Scegli tour operator, agenzie di viaggio, compagnie aeree ed hotel di sicuro affidamento, che dimostrino professionalità, competenza ed esperienza. Ricorda che tour operator e agenzie di viaggio devono avere, oltre alla normale Partita Iva, anche la necessaria autorizzazione; verificalo sul catalogo, sul sito o presso l'agenzia. Inoltre, sono anche dotati una Polizza di Responsabilità Civile Professionale di cui puoi trovare gli estremi sulle stesse fonti. La polizza serve a coprire quei casi di errore professionale ed a risarcire i clienti;
- 4) Ricorda che l’acquisto di servizi singoli (es. solo trasporto o soggiorno alberghiero) comporta, a carico dei diversi operatori turistici, responsabilità giuridiche minori rispetto a quelle legate all’acquisto di un pacchetto ricomprensente due o più di servizi;
- 5) Leggi attentamente tutte le informazioni contenute nelle condizioni di contratto, cartacee o presenti sui siti web. Informati in modo particolare su eventuali precauzioni sanitarie e norme igieniche in uso nella destinazione prescelta; sulla necessità di

stipulare polizze assicurative (di tipo sanitario, per la perdita del bagaglio o per le ipotesi di annullamento del viaggio) e, in generale, su tutte le condizioni di vendita proposte (condizioni di pagamento, servizi inclusi o esclusi dalla quota, recesso anticipato, etc.);

**6)** Ti consigliamo di scegliere la tua vacanza in base ad un corretto rapporto qualità-prezzo. Prima di sottoscrivere il contratto, esprimi sempre i tuoi eventuali dubbi e manifesta chiaramente le tue esigenze al tuo agente di viaggio o, tramite questi, al tour operator; eviterai possibili inconvenienti. Dopo l'acquisto, fatti consegnare una copia del contratto: ti servirà per ricordare meglio i tuoi diritti e i tuoi doveri.

**7)** In caso di disservizi, durante la vacanza, se qualcosa non corrisponde alle tue aspettative, ricorda che è un tuo dovere contattare il rappresentante locale del tour operator per segnalare tempestivamente ogni tipo di problematica e/o, in caso di servizi singoli, contatta la tua agenzia di viaggio (tramite e-mail, telefono o fax). Una soluzione è quasi sempre possibile! In caso contrario, sarà utile documentare il disservizio con foto, testimonianze e ogni altra prova utile, da allegare ad un eventuale successivo reclamo;

**8)** In caso di problematiche insorte in vacanza o durante il viaggio di ritorno, ricorda che esistono precisi termini e modalità da rispettare per la presentazione dei reclami (invio di raccomandata a/r all'organizzatore o al venditore, entro 10 gg dal rientro nella località di partenza, in caso di acquisto di pacchetto turistico - Art. 98 Codice di Consumo);

**9)** Qualora non fosse stata identificata una soluzione alle eventuali problematiche insorte, oltre alla possibilità di procedere alle normali azioni legali (per le quali, a seconda del danno, esistono diversi termini di prescrizione sui quali ti consigliamo di informarti), ti ricordiamo che puoi rivolgerti alle nostre associazioni per esperire, ove l'azienda abbia aderito al relativo Protocollo, un tentativo di conciliazione stragiudiziale. Cercheremo di risolvere senza lungaggini i tuoi problemi attraverso un accordo tra le parti;

**10)** Ricorda che l'acquisto on line su siti web di operatori stranieri, in caso di controversia, potrebbe comportare la necessità di instaurare cause internazionali con oneri elevati e scarse possibilità di risultato.

Il viaggio è arricchimento e svago e contribuisce al miglioramento del tuo benessere psico-fisico. Perché rischiare di incorrere in criticità e problemi che potrebbero rovinare la tua vacanza? Vedrai, mettendo in pratica queste dieci semplici regole, potrai abbandonare ogni preoccupazione e partire con lo spirito giusto!

**ASTOI**

**ASSOTRAVEL**

**ADICONSUM**

**FEDERCONSUMATORI**

**MOVIMENTO CONSUMATORI**