

VIAGGI AEREI E PACCHETTI TURISTICI



Federconsumatori
Veneto

Informazioni utili per la tua tutela



FEDERCONSUMATORI

Federconsumatori è l'associazione senza scopo di lucro che ha come **obiettivo primario l'informazione e la tutela dei consumatori** nei confronti della Pubblica Amministrazione, degli Enti che erogano servizi pubblici e delle Società di servizi o vendita di beni.

Costituita nel 1988 con il sostegno della CGIL, Federconsumatori è componente del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti ed è iscritta al registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori della Regione del Veneto (CRCU).

Federconsumatori è presente con una rete capillare in tutto il territorio regionale, con **Sportelli provinciali e territoriali** a disposizione del cittadino.

Tutti possono rivolgersi agli Sportelli di *Federconsumatori* per informazioni sui diritti del consumatore, sulle leggi vigenti e sulle azioni da intraprendere per risolvere eventuali problematiche e controversie legate all'acquisto e alla fruizione di beni e servizi.

SPORTELLI TURISMO

Federconsumatori è al tuo fianco per assisterti e tutelarti nei rapporti con le compagnie aeree, i tour operator e le agenzie di viaggi.

Viaggi spesso in aereo o hai prenotato un volo per le vacanze? Hai acquistato un pacchetto turistico e ti sei ritrovato con la vacanza rovinata?

In tutti gli sportelli *Federconsumatori* puoi ricevere **informazioni e tutela in materia di trasporti e turismo.**

In particolare puoi rivolgerti agli sportelli di *Federconsumatori* per:

- **ricevere informazioni** sulle corrette procedure da seguire in caso di disservizi
- **individuare eventuali abusi**, truffe, raggiri e pratiche commerciali scorrette
- **accedere a una consulenza legale**
- **farti affiancare** nello svolgimento di alcune pratiche

Non fare tutto da solo, contattaci!

Se viaggi spesso in aereo o hai prenotato un volo per le vacanze, informati sui

DIRITTI DEL PASSEGGERO



*Vuoi conoscere le tutele per chi viaggia in aereo in caso di disagi e disservizi? Per la difesa dei tuoi diritti rivolgiti agli **sportelli Federconsumatori***

Il Regolamento europeo

Il **Regolamento UE 261/2004**, recepito dall'Italia con il d.lgs 69/2006, prevede regole europee comuni in materia di **compensazione e assistenza ai passeggeri** dei voli aerei **in caso disagi e disservizi - imbarchi negati, cancellazioni o ritardi prolungati** - e si applica ai **voli di linea e non di linea**:

- all'interno dell'UE, gestiti da compagnia aerea dell'UE o extra UE
- in arrivo nell'UE con provenienza extra UE, gestiti da compagnia aerea dell'UE
- in partenza dall'UE con destinazione extra UE, gestiti da compagnia aerea dell'UE o extra UE

Come funziona

Nei casi di:

- **overbooking e imbarco negato**, per prenotazioni superiori ai posti disponibili
- **ritardo superiore a 2 ore**
- **cancellazione del volo**

la compagnia aerea deve garantire al passeggero:

- **l'imbarco su un volo alternativo**, senza costi aggiuntivi e restituendo l'eventuale differenza se il nuovo biglietto è di classe inferiore **oppure** il rimborso del biglietto in caso di rinuncia al volo
- un'**assistenza adeguata in base all'attesa**, ad esempio pasti e bevande, sistemazione in hotel, trasferimenti e due chiamate

Inoltre, in **alcuni casi di cancellazione o negato imbarco e per ritardi all'arrivo superiori a 3 ore**, il passeggero può chiedere una **compensazione in denaro che varia secondo la tratta e la distanza**:

- voli intracomunitari, **da 250 €** per distanze fino a 1.500 km, a massimo 400 € per distanze superiori
- voli internazionali, da 250 € per distanze fino a 1.500 km, **a massimo 600 €** per distanze oltre 3.500 km

Il reclamo

In caso di **mancata assistenza**, per chiedere un risarcimento o il rimborso delle spese sostenute, il passeggero deve **presentare un reclamo alla compagnia aerea**, allegando copia del biglietto e delle ricevute attestanti gli importi pagati a seguito del disservizio.

Le compagnie aeree, però, non sono tenute a risarcire i passeggeri quando cancellazioni e ritardi sono dovuti a circostanze eccezionali e inevitabili, come condizioni atmosferiche estreme, sabotaggi o scioperi di terzi.

Emergenza covid

Per **rinunce al volo conseguenti all'emergenza covid e ai divieti di spostamento**, il passeggero ha diritto alla **restituzione della somma versata oppure a un biglietto o voucher di pari importo**.

Il voucher va utilizzato entro 12 mesi dall'emissione, ma in caso di inutilizzo, dopo tale data è possibile chiederne il rimborso.

Per queste richieste è necessario **inviare una comunicazione alla compagnia aerea tramite raccomandata A/R o PEC**, allegando copia della documentazione necessaria.

Per verificare i tuoi diritti di passeggero e le tutele in caso di disservizi, visita il sito di ENAC Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
www.enac.gov.it

Se acquistando un pacchetto turistico ti sei ritrovato con la “vacanza rovinata”, scopri i

DIRITTI DEL TURISTA



Vuoi avere maggiori informazioni su obblighi di tour operator e agenzie e su eventuali richieste di risarcimento? Rivolgiti agli sportelli Federconsumatori

Il contratto

L'acquisto di un pacchetto turistico prevede la sottoscrizione di un **contratto con il tour operator o tramite agenzia di viaggi**. Il contratto deve contenere tutti i **dettagli del viaggio**, come:

- le destinazioni, l'itinerario e la durata
- la tipologia dell'alloggio e dei mezzi di trasporto
- i pasti inclusi
- le visite e le escursioni, con eventuali costi esclusi
- la lingua in cui vengono prestati i servizi
- eventuali servizi per persone con disabilità

Anche l'illustrazione del pacchetto, dépliant e opuscoli, cartacei e online, rientrano a pieno titolo nel contratto, che serve infatti a **tutelare il consumatore**, in particolare quando qualcosa va storto o il pacchetto viene annullato.

Come funziona

Se l'organizzatore non si attiene agli obblighi previsti, compromettendo la godibilità del viaggio, il consumatore ha **diritto a un risarcimento**:

- dell'**intero costo** se il viaggio viene annullato
- di **parte del costo** in caso di disservizi e/o inadempienze

In determinati casi è possibile anche ottenere il risarcimento del **danno da "vacanza rovinata"**, che non comporta necessariamente una perdita in denaro, ma una causa di stress e turbamento imputabile ai disservizi dell'organizzatore.

Il risarcimento

La **richiesta di risarcimento** va inviata tramite raccomandata A/R **al tour operator o all'agenzia di viaggi entro 10 giorni dal rientro o dalla mancata partenza**, descrivendo in modo dettagliato tutti i danni subiti.

È sempre fondamentale:

- **conservare tutta la documentazione:** contratto, biglietti, talloncini di consegna/trasporto bagagli
- **documentare con scontrini e fatture** tutte le spese sostenute per rimediare ai disagi
- **fotografare luoghi e situazioni difformi** dalle descrizioni del contratto e dei dépliant
- **raccogliere eventuali testimonianze** da parte di persone che hanno assistito ai disservizi

Emergenza covid

In caso di **pacchetti turistici annullati** a causa dell'emergenza covid, l'organizzatore deve **offrire al consumatore una di queste soluzioni:**

- un **pacchetto sostitutivo** di qualità uguale o superiore
- il **rimborso dei pagamenti** versati
- l'emissione di un **voucher di importo pari al rimborso spettante**

Il voucher va utilizzato entro 24 mesi dall'emissione, **ma in caso di inutilizzo entro la scadenza, il rimborso dell'importo versato viene corrisposto entro 14 giorni.**

*Prima di prenotare o partire, specie per l'estero, informati tramite il Ministero degli Affari Esteri, visita **Viaggiare Sicuri** www.viaggiariesicuri.it per verificare la situazione del Paese di destinazione e registra il tuo itinerario su **Dove siamo nel mondo** www.dovesiamonelmundo.it per rintracciare i tuoi spostamenti in caso di necessità o emergenze*

Hai bisogno di informazioni e assistenza sui diritti del consumatore? Affidati a

FEDERCONSUMATORI

Federconsumatori difende i tuoi diritti di consumatore in materia di:

- Acqua, Energia, Gas e Rifiuti
- Acquisti E-commerce e Fisici
- Alimentazione
- Banche e Assicurazioni
- Multe e Contravvenzioni
- Prezzi e Tariffe
- Pubblica Amministrazione
- Agenzia delle Entrate e Riscossioni
- Salute e Sanità
- Scuola e Università
- Telefonia e TV
- Trasporti e Turismo

La tessera **Federconsumatori**, valida 12 mesi, ti dà diritto a consulenza e assistenza, anche con il supporto di legali e professionisti convenzionati.



Contattaci per fissare un appuntamento in uno dei nostri

SPORTELLI PROVINCIALI

Belluno

Viale Fantuzzi, 19 c/o CGIL
Tel. 0437 940675
Mail. belluno@federconsveneto.it

Padova

Via Longhin, 117 c/o CGIL
Tel. 049 8944271
Mail. padova@federconsveneto.it

Rovigo

Via Calatafimi, 1/b c/o CGIL
Tel. 0425 377317
Mail. rovigolo@federconsveneto.it

Treviso

Via Dandolo, 6 c/o CGIL
Tel. 0422 321967 - 0422 409239
Mail. treviso@federconsveneto.it

Venezia Mestre

Via Fusinato, 34/A (1° piano, scala A)
Tel. 041 955891
Mail. venezia@federconsveneto.it

Verona

Via Settembrini, 6 c/o CGIL
Tel. 045 592689
Mail. info@federconsvr.it

Vicenza

Via Vaccari, 128
Tel. 0444 564844
Mail. vicenza@federconsveneto.it



Sostieni Federconsumatori. Sosteniamo i tuoi diritti!

Iscriviti e rinnova la tua iscrizione a *Federconsumatori*, con il versamento di una piccola quota annuale. Puoi farlo ai nostri sportelli territoriali oppure online sul sito www.federconsveneto.it

Dona il tuo 5x1000 a *Federconsumatori*, indica il Codice Fiscale 97060650583 nella tua Dichiarazione dei Redditi.



Federconsumatori
Veneto

Via Fusinato, 34/a
30171 Venezia
Tel. 041 971508
Mail. federconsveneto@federconsveneto.it

WEB: www.federconsveneto.it
FB: [@federconsumatorivenetoAPS](https://www.facebook.com/federconsumatorivenetoAPS)
TW: [@fedcons](https://twitter.com/fedcons)
YT: Federconsumatori Regione Veneto

Progetto "Tutela e sostegno ai cittadini consumatori per contrastare gli effetti dell'epidemia di Covid-19" realizzato nell'ambito del Programma della Regione del Veneto con i fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Riparto 2020