

## NUMERI UTILI

**0564-405907**

**Sportello Movimento Difesa Del  
Cittadino**

**112** Arma dei carabinieri

**113** Polizia di stato

**115** Vigili del fuoco

**1515** Corpo Forestale

**1530**

**Guardia Costiera - Capitaneria  
di Porto**

**0564-485111** Ospedale  
Misericordia - Guardia Medica

**0564-462611** APT Maremma



*I tuoi diritti prima di tutto*

**“CARTA DEI DIRITTI  
DEL TURISTA”**

## VOLI

- **VOLARE SICURI:** L'UE ha stilato una lista delle compagnie aeree bandite dall'UE
- **COSA FARE IN CASO DI ANNULLAMENTO DEL VOLO O DI NEGATO IMBARCO:** avete diritto ad un rimborso del prezzo compreso tra € 250 e € 600, oppure all'imbarco su un altro volo per la stessa destinazione. La compagnia aerea deve inoltre fornire assistenza nel tempo di attesa e vi deve informare su tutti i vostri diritti. Se questo non viene effettuato potete presentare reclamo all'organismo competente dello Stato UE dove si è verificato l'incidente.

• **TRASPARENZA DEL SITO IN MATERIA DEI PREZZI:** il prezzo finale completo (costo del volo + tasse aeroportuali) deve essere indicato nella pagina web iniziale

• **BAGAGLI SMARRITI O DANNEGGIATI:** in caso di danneggiamento il reclamo deve pervenire entro 7 gg. dalla data di consegna alla compagnia. La denuncia di smarrimento deve pervenire alla compagnia il prima possibile. Sia in caso di smarrimento, sia in caso di danneggiamento avete diritto ad un massimo di € 1100.

## VACANZE

• **VIAGGIO TUTTO COMPRESO:** i turisti hanno diritto di sapere per cosa stanno pagando e cosa è incluso nel pacchetto ai sensi della direttiva 90/134/CEE

• **PRIMA DI PARTIRE:** documentarsi sulla situazione sanitaria del Paese di destinazione. Controllare:

- 1 quali vaccinazioni sono consigliate/obbligatorie
- 2 portare farmaci utilizzati solitamente e altri consigliati in base al Paese
- 3 effettuare un controllo medico, specie in vista di escursioni o immersioni
- 4 all'interno dell'UE l'assistenza medica è garantita. Al di fuori dell'UE, alcuni paesi sono convenzionati, mentre per alcuni è consigliabile stipulare un'assicurazione sanitaria privata (stando ben attenti alle casule!)

**LA PUBBLICITA':** ciò che viene pubblicizzato dall'agenzia di viaggi o tour operator deve corrispondere alla realtà perché in caso di differenze peggiorative chi ha "venduto" la vacanza risponde per la minore qualità della viaggio e/o soggiorno.

**DANNO DA VACANZA ROVINATA :** il Codice del Turismo (D.lgs 79/2011) ha stabilito che in caso di inadempimento il turista può chiedere il risarcimento per il tempo di vacanza inutilmente trascorso e l'irripetibilità dell'occasione perduta (art.47).

## HOTEL

• **PRENOTAZIONE:** la prenotazione telefonica è sempre meglio confermarla via fax;

se l'albergo chiede il numero della carta di credito, accertarsi che alla fine del soggiorno tutti i documenti contenenti il numero siano distrutti;

Se la prenotazione è effettuata tramite agenzia leggere bene il contratto

• **OBBLIGHI DELL'ALBERGATORE:** deve essere offerto il servizio richiesto o pubblicizzato; è obbligatorio esporre i prezzi; l'albergatore deve consegnare una scheda delle dichiarazioni delle generalità conforme al modello approvato dal Ministero degli Interni

• **IN CASO DI DISSERVIZI:** avanzare immediatamente sul loco il reclamo all'albergatore o all'agenzia o al tour operator; al rientro inviare una lettera di reclamo con raccomandata a/r a tutti i soggetti interessati; i suddetti reclami possono essere inoltrati anche alle associazioni dei consumatori.

