

rientati: pensano di aver scelto un bell'albergo a quattro stelle e si ritrovano ad alloggiare in una struttura che ne vale tre o meno. Come fare? I depliant e Internet possono aiutare, nel senso che le foto e l'elenco dei servizi puo' contribuire a non subire il solito bidone. Gli albergatori seri offrono anche una piantina della camera, con i metri quadrati, le strutture e i servizi disponibili. E' una scelta che va premiata.

Roma, 24 luglio 2003

- i biglietti andata e ritorno possono essere scontati;
- i residenti o i nativi delle isole possono avere riduzioni sul prezzo;
 - prima di partire telefonare alla Compagnia per conoscere eventuali variazioni o problemi insorti. Se non si parte per colpa della Compagnia il biglietto puo' essere rimborsato, utilizzato in data successiva o trasferito su un'altra Compagnia;
 - sul nostro portale, alla sezione "SOS on line, richiesta consigli", (<http://www.aduc.it/dyn/sosonline/richiesta/>) si possono chiedere consigli e avere consulenze. Per tutti, gratuitamente.

Roma, 9 luglio 2003

24

TRAGHETTI, COME SCEGLIERLI

Iniziare le vacanze su un traghetto che fa rima con carretto, non fa piacere e predispone male. I consigli sono d'obbligo per evitare arrabbiature -dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc- ed iniziare bene un periodo di relax. Vediamo.

- le compagnie migliori hanno un proprio sito Internet, attraverso il quale è possibile avere le informazioni sugli orari, sui prezzi, sui percorsi, sulla tipologia della nave, compreso l'anno di costruzione, le foto con i locali comuni e le cabine. Una visita al sito è sempre utile;
- chiedere spiegazioni sulla classificazione delle cabine, la loro dislocazione e i servizi offerti. Le cabine basse, vicine ai motori, sono più rumorose e il rischio è quello di passare la notte in bianco;
- osservare attentamente i depliant illustrativi; spesso si vede solo la prima classe, il che puo' indurre a credere in un servizio standard;
- per coloro privi di auto (che non entrano con questa in nave) chiedere se esiste una scala mobile interna o ascensori per salire. Esempio: i passeggeri della compagnia Tirrenia, della linea Civitavecchia-Olbia, devono arrampicarsi su una scaletta esterna; la compagnia Superfast (greca), della linea Bari-Patrasso, ha invece un accesso pedonale a livello di banchina e una scala mobile interna;

VACANZE ROVINATE. CHE FARE?

Tornano inferociti. Sono i turisti che hanno avuto la vacanza rovinata da una serie di disservizi e hanno il dente così avvelenato che se potessero mordere un operatore turistico lo stenderebbero in pochi secondi! Al danno non bisogna aggiungere la beffa e rivalersi in termini economici ci appare più che giusto. Che cosa occorre fare? Vediamo.

1. All'indirizzo <http://www.aduc.it/SOS/consigli.html>, del nostro portale, si possono ottenere consigli e consulenza. Basta scrivere la domanda e lasciare la propria e-mail: entro 48 ore si otterrà una rispo-

sta. Il servizio è gratuito e a disposizione di tutti.

2. Rimborsi per viaggi organizzati: si possono ottenere per spese effettuate e non dovute, per mancata prestazione di servizi e per giorni di vacanza non usufruiti. Ricordiamo che la contestazione deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data del rientro, deve essere indirizzata al tour operator, con raccomandata con avviso di ricevimento, allegando tutta la documentazione utile: depliant illustrativo, copia del contratto, foto o filmati del luogo, ricevute di pagamenti extra, denunce per furti o danneggiamenti, certificati medici, dichiarazioni scritte, testimonianze ecc. In caso di risposta negativa del tour operator si puo' ricorrere al Giudice di Pace (per cause fino a 2500 euro).
3. Risarcimenti: La Corte di Giustizia europea ha riconosciuto (procedimento C-168/00) il diritto al risarcimento per danno morale da vacanza rovinata, specialmente se questa e in relazione a particolari circostanze (viaggio di nozze, unico periodo di vacanze, ecc.). La richiesta segue la stessa procedura prevista per i rimborsi.
4. All'indirizzo <http://www.aduc.it/SOS/modulo28.html> sempre sul nostro portale, abbiamo predisposto un modulo che puo' essere scaricato, per la richiesta di rimborso e risarcimento da indirizzare al tour operator.

Roma, 26 agosto 2003

Vignetta di Joshua Held

