Il **Movimento di Difesa del Cittadino** (**MDC**) è nato a Roma nel 1987 per promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, consumatori e utenti. Fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) costituito presso il Ministero delle Attività Produttive, è socio fondatore di Consumers' Forum.
Attualmente il **MDC** è presente in 11 regioni con 40 sedi.
Il **Movimento** collabora strettamente con Legambiente, in occasioni delle campagne nazionali "Il Treno Verde" e "Goletta Verde".
Le sedi del **MDC** offrono ai soci e a tutti i cittadini servizi di informazione, consulenza e assistenza. Nel sito www.mdc.it sono disponibili gli orari di ciascuna sede locale. E' attivo anche un servizio di "Sportello online", gestito dalla sede nazionale.
L'associazione punta molto anche sull'informazione ai consumatori attraverso il mensile "Diritti&Consumi", riservato ai soci sostenitori, e il bisettimanale stampato ed elettronico "Mdcnews", inviato a tutti i soci ordinari via e-mail.
Per associarsi: 1 euro (socio ordinario) oppure 25 euro (socio sostenitore, con diritto al mensile) con carta di credito attraverso il sito oppure sul c/c postale n.65107005 intestato a **Movimento di Difesa del Cittadino**, Piazza Addis Abeba n.1 -00199 Roma

Sede Nazionale **MDC**
Piazza Addis Abeba n.1 00199 Roma
Tel. 06 86399208 – Fax.06 86388406
Siti internet:
www.mdc.it (istituzionale)
www.consumatorionline.it (tematico)
E-mail: mdcnazionale@tin.it
info@mdc.it

Il **Movimento Consumatori** (**MC**) è un'associazione autonoma ed indipendente senza fine di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini ed un gruppo di esperti, sollecitati dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.
Fa parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) costituito presso il Ministero delle Attività produttive, è membro di Consumers' Forum e dell'Istituto per la Conciliazione (ICO).
Il **Movimento Consumatori** aderisce alla federazione ARCI ed ha propri rappresentanti in numerose Camere di Commercio, in commissioni regionali e comunali. Collabora inoltre con tutte le "Authority" nazionali.
Attualmente il **MC** è presente in 12 regioni con 32 sedi.
Le sedi del **MC** offrono ai soci e a tutti i cittadini servizi di informazione ed assistenza. Nel sito www.movimentoconsumatori.it sono disponibili i riferimenti di ciascuna sede presente sul territorio.
La pubblicazione del **MC** è il mensile Diritti&Rovesci che viene recapitato gratuitamente ai soci dell'associazione.
Per associarsi al **MC**: 5 euro (socio simpatizzante), 25,80 euro (socio ordinario) 50,00 euro (socio sostenitore) sul conto corrente postale n.14921696 intestato a **Movimento Consumatori** – Ufficio tesseramento – Via San Francesco d'Assisi, 17 – 10122 Torino

Sede Nazionale **MC**
Via Torino, n.11/C – 30172 Mestre (VE)
Tel.041/5318393 Fax.041/5316563
Sito internet:
www.movimentoconsumatori.it
E-mail: info@movimentoconsumatori.it

progetto grafico: olliver Tel. 06 2054202 - 339 5675044 - www.olliverarts.it - info@olliverarts.it

mdc movimento di difesa del cittadino

MOVIMENTO CONSUMATORI

diritt in vacanza

Una campagna di informazione per i viaggiatori

con il sostegno di

SALMOIRAGHI & VIGANO'

Alitalia

Sommario

4 Le informazioni importanti per chi parte in vacanza

7 Il trasporto aereo

10 Saninvacanza

14 Sole Amico

16 In viaggio con mamma e papà

17 Cani&Gatti

19 Carta di credito e Bancomat

20 Informazioni Alitalia

Il Movimento Consumatori è particolarmente impegnato sul tema della tutela di chi va in vacanza. La **CARTUR, Carta dei Diritti del Turista**, contiene tutte le informazioni utili e i consigli per i disservizi subiti in viaggio, nei contratti con i tour operator e per i pacchetti-vacanze. La Cartur può essere richiesta alle sedi del Movimento Consumatori (www.movimentoconsumatori.it).

Il Movimento di Difesa del Cittadino ha predisposto una sezione specializzata del sito tematico www.consumatorionline.it dedicata interamente a **Viaggi&Vacanze.** Troverete tutto quello che c'è da sapere nei rapporti con le agenzie di viaggio, la multiproprietà, le proposte on line, alberghi e ristoranti, autostrade e molte altre notizie utili per chi parte.

Per una vacanza tranquilla

Siamo arrivati al terzo anno di questa campagna per i viaggiatori **Alitalia** che partono in vacanza.
Il **Movimento Difesa del Cittadino**, associazione nazionale di consumatori, e la Compagnia di bandiera collaborano per informare i viaggiatori sui loro diritti in caso di disservizi, sugli adempimenti burocratici, sulle precauzioni sanitarie, sui mille piccoli imprevisti che possono trasformare una vacanza in un problema.
Quest'anno si sono aggiunti altri due graditi partner: il **Movimento Consumatori**, associazione storicamente impegnata nella tutela dei turisti, per i quali ha redatto una Carta dei diritti che ci ha fornito molto materiale per i contenuti di questa Guida; e **Salmoiraghi&Viganò**, grande azienda leader nella distribuzione di ottica in Italia, da sempre impegnata anche in iniziative sociali.
Nel pieno rispetto della reciproca autonomia, associazioni e aziende propongono questo strumento utile di informazione, che vuole aiutare i cittadini a prevenire o risolvere eventuali complicazioni.
Con l'augurio per tutti di un buon viaggio e di una vacanza tranquilla.

Le informazioni importanti
per chi parte in vacanza

I "pacchetti turistici"

Sono formule di **vacanza tutto compreso**, organizzate dai "tour operator" e posti in vendita al pubblico, per lo più, tramite le agenzie di viaggio.
L'**agenzia** è responsabile solo come mandatario, cioè solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione.
Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi, responsabile è l'organizzatore della vacanza (**tour operator**), il cui nome compare sui cataloghi. Il tour operator è responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc.), nei confronti dei quali sarà lui a doversi rivalere dopo avere risarcito il turista.

Revisione del prezzo

Acquistata la vacanza, può arrivare la sgradevole sorpresa di un aumento del prezzo. Tale aumento non può in nessun caso intervenire negli ultimi 20 giorni prima della partenza e non può essere superiore al 10% del prezzo originario. Se l'aumento supera il 10% il consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza penali e con la restituzione di tutte le somme già versate. Trascorso indenne il 20° giorno prima della partenza, il consumatore ha diritto di partire senza maggiorazioni di prezzo.

Modifiche delle condizioni contrattuali

Se, prima della partenza, l'organizzatore o l'agenzia, comunicano la modifica di uno o più servizi compresi nel pacchetto, con eventuale variazione di prezzo, il consumatore può scegliere tra:
a) accettare la modifica;
b) recedere dal contratto (con restituzione delle somme già corrisposte);
c) accettare l'offerta di un pacchetto alternativo, che può essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza).

La scelta deve essere comunicata **entro due giorni lavorativi** dal momento in cui si è ricevuta la comunicazione.

Disdetta prima della partenza

Il tour operator può annullare il viaggio, entro il termine indicato nel contratto, e con restituzione delle somme ricevute, se non raggiunge il numero minimo di partecipanti preventivamente indicato nel contratto.
Se il consumatore si trova nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico acquistato, non può recedere, ma può cedere il contratto ad un'altra persona. In questo caso, deve comunicarlo per iscritto **entro 4 giorni lavorativi prima della partenza**, indicando le generalità del sostituto. Inoltre, rimane obbligato per il saldo, unitamente al nuovo acquirente.

Ritardi nelle partenze

A volte, la ritardata partenza dell'aereo ci costringe a trascorrere la prima giornata di vacanza in aeroporto anziché nella località prescelta. L'organizzatore, di solito, cerca di scaricare la propria responsabilità sulla compagnia aerea o sul gestore dell'aeroporto. Alcuni tour operator prevedono persino clausole secondo cui "l'orario di partenza è puramente indicativo", con conseguente esclusione di responsabilità a loro carico. E' da ritenere che tali clausole siano illegittime. Infatti, **nei viaggi organizzati "la data, l'ora e il luogo della partenza e del ritorno" sono elementi essenziali del contratto.** Inoltre, la clausola appare vessatoria, in quanto limita la responsabilità dell'organizzatore per l'inesatto adempimento di una sua obbligazione. E' quindi consigliabile confrontare, fra diversi cataloghi, non solo i servizi offerti e i prezzi, ma anche la regolamentazione delle responsabilità contenuta nelle clausole generali di contratto.

Turisti abbandonati in paesi lontani

Le cronache riportano casi di turisti abbandonati a sé stessi. In questo caso, la causa è una sola: il tour operator non ha pagato i servizi ai suoi fornitori locali (albergatore, compagnia aerea) con la conseguenza che costoro interrompono la fornitura del servizio ai clienti dell'organizzatore inadempiente, cioè ai turisti, che, pur avendo pagato tutto anticipatamente, si trovano negato l'albergo o il trasporto per il viaggio di ritorno. Un rimedio è rappresentato dal "**Fondo nazionale di garanzia**", che in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, consente il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore, oltre al risarcimento dell'ulteriore danno (che deve essere richiesto **entro 3 mesi dal rientro**).

Disagi in loco

Giunti a destinazione, gli inconvenienti più frequenti riguardano le condizioni igieniche della struttura ricettiva o la classificazione alberghiera non corrispondente; cantieri aperti all'interno del villaggio; la spiaggia illustrata nel catalogo che risulta non disponibile perché privata; intossicazioni alimentari.
In tutti questi casi occorre ricordare che, oltre a quanto espressamente sottoscritto nel contratto, anche **tutte le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti per l'organizzatore, che**, anche sotto questo profilo, **deve rispondere di ogni inadempimento e di ogni danno che ne consegue.**

Il danno da "vacanza rovinata"

Il pacchetto turistico ha in sé un valore aggiunto rispetto alla semplice somma dei servizi che lo compongono. Il tour operator vende non soltanto trasporto + albergo + servizi accessori: vende una vacanza, cioè l'aspettativa di un periodo di rigenerazione delle proprie energie psicofisiche. Lo ha ben presente quando fa passare questo concetto nei propri messaggi pubblicitari, ma spesso se ne dimentica quando il consumatore insoddisfatto gli richiede un risarcimento, comprensivo non solo dei danni materiali e dei servizi non goduti, ma anche del danno "psicologico" o "morale" ("da vacanza rovinata").
Infatti, **se la qualità della vacanza viene pregiudicata dalla mancanza o indaguatezza di alcuni servizi**, il turista avrà diritto non solo al rimborso dei servizi mancanti, ma anche al risarcimento del danno derivante dalla frustrazione di quell'aspettativa che era parte integrante

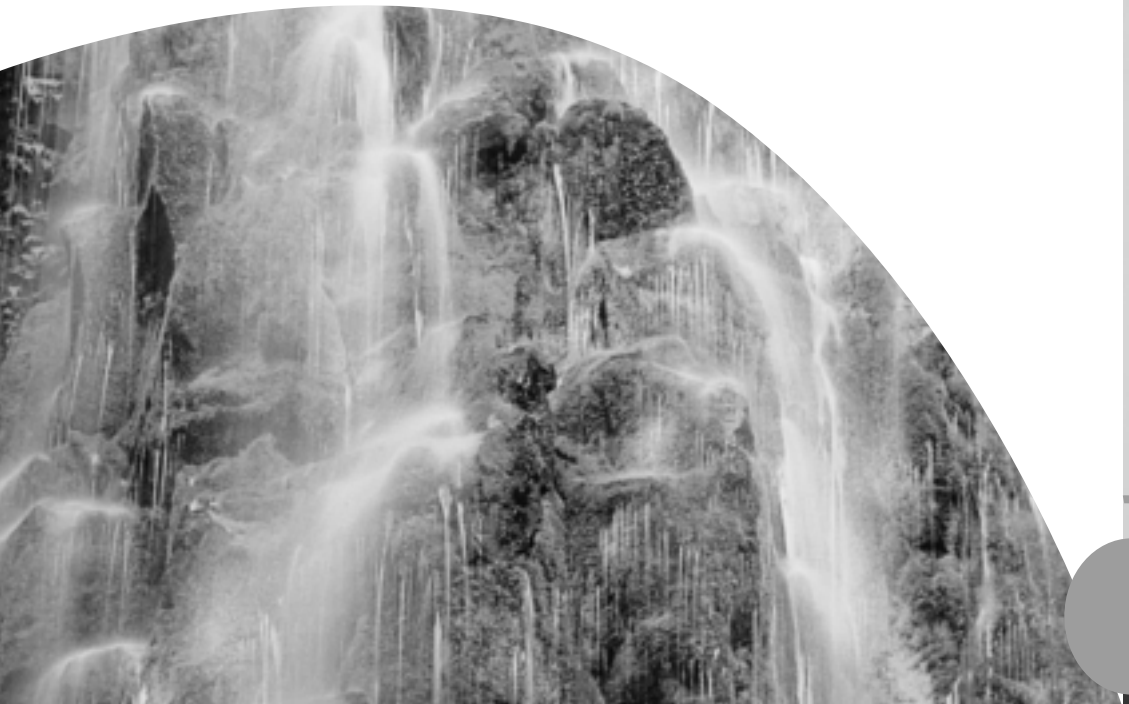
del pacchetto (e che costituiva quel valore aggiunto che il tour operator aveva pubblicizzato).
Recentemente la Corte di Giustizia della Comunità Europea ha stabilito che tra i danni risarcibili a favore del turista, nel caso di pacchetti turistici, vi siano anche i danni morali da vacanza rovinata.

Assicurazioni

Il tour operator è tenuto a dotarsi di una copertura assicurativa per la responsabilità civile verso il consumatore per i danni alla persona o alle cose. Spesso viene proposta al consumatore anche la stipula di una propria polizza assicurativa. Poiché l'importo richiesto è in genere modesto, **il consumatore può trovare comodo assicurarsi per prevenire eventuali future controversie con il tour operator**. Ricordiamoci, però, che tale forma di assicurazione è assolutamente facoltativa, e non obbligatoria come a volte si tenta di farci credere.

In conclusione

In caso di disagi subiti in vacanza, è buona norma formulare la contestazione direttamente sul posto (meglio se per iscritto), rivolgendosi, se possibile, al rappresentante locale del tour operator. Se il problema non viene risolto, è possibile in ogni caso fare valere i propri diritti dopo il rientro, inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al tour operator **entro 10 giorni lavorativi**. In questa prospettiva, sarà utile procurarsi **elementi di prova** sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti reperibili dopo il rientro, documenti).



Il trasporto aereo

Prenotazione e tariffe

I voli sono classificabili in **voli di linea**, previsti dagli orari delle compagnie aeree, e **voli "charter"**, ossia voli a carattere occasionale noleggiati da organizzazioni turistiche.
Viaggiare sui "charter" non comporta particolari problemi di sicurezza, ma espone a maggiori rischi in ordine al rispetto degli orari e può creare problemi in caso di rinuncia, rimborsi, ecc. Inoltre è assai problematico ottenere la riprotezione su voli coincidenti che in generale viene garantita su voli di linea della stessa compagnia.
Mentre i charter sono ordinariamente a classe unica, i voli di linea (non nelle brevi distanze) offrono almeno due classi: Prima (First) e Turistica (Y), e a volte una terza, intermedia, denominata "business" o con altri appellativi scelti dalla Compagnia. La classificazione è legata ai posti e al trattamento a bordo.
Le classi di prenotazione sono invece legate ai livelli tariffari e possono essere molto più numerose in rapporto alle scelte commerciali operate dalle singole compagnie, a loro volta sollecitate dalla concorrenza.
Tariffe particolarmente convenienti sono spesso vincolate a regolamenti particolari che è bene conoscere al momento della prenotazione. Ad esempio, i posti a tariffa agevolata sono quasi sempre in numero limitato; possono essere usufruibili solo se si vola con la medesima compagnia sia all'andata che al ritorno; a volte non è consentito cambiare il volo o la data di ritorno a viaggio iniziato. Talvolta è prevista l'emissione del biglietto (e, quindi, il contestuale pagamento) entro 24/48 ore dalla prenotazione. Possono essere previsti limiti o esclusioni al rimborso in caso di rinuncia al viaggio. Le prestazioni accessorie offerte in volo (giornali, bevande, pasti, ecc.) sono incluse nel prezzo del biglietto, salvo vini e superalcolici, che sono di norma gratuiti solo sui voli intercontinentali.

Overbooking

E' un fenomeno legato ad una prassi internazionale diffusa tra le compagnie aeree: poiché, statisticamente, risulta che per ogni tipo di volo si verifica una certa percentuale di rinunce da parte della clientela, le compagnie aeree pongono in vendita un numero di prenotazioni e di biglietti superiore a quello dei posti realmente disponibili, nella misura corrispondente alla percentuale delle rinunce statisticamente rilevate.
Ciò consente alle compagnie di ripartire il costo del volo tra il maggior numero possibile di viaggiatori, evitando di fare lievitare il prezzo del singolo biglietto in previsione di probabili defezioni. Il sistema, però, proprio perchè si basa su dati statistici, non sempre funziona alla perfezione. A volte, infatti, succede che le rinunce siano minori del previsto, e che, pertanto, ad uno o più passeggeri muniti di prenotazione e biglietto, venga **negato l'imbarco a causa di un eccesso di prenotazioni**.
In tal caso, il passeggero può scegliere tra:
a) Rinuncia al volo, con **rimborso senza penali dell'intero costo sostenuto**;
b) Essere imbarcato sul **primo volo alternativo utile**;
c) Sostituzione con un **volo in data successiva**.
Inoltre, indipendentemente dalla soluzione scelta, ha diritto in ogni caso a un

indennizzo variabile a secondo della lunghezza della tratta e della durata del ritardo col volo alternativo proposto dalla compagnia:
€ 75,00 se il volo è inferiore a 3.500 Km e il ritardo non supera le due ore;
€ 150,00 se il volo è inferiore a 3.500 Km e il ritardo supera le due ore;
€ 150,00 se il volo è superiore a 3.500 Km e il ritardo non supera le 4 ore;
€ 300,00 se il volo è superiore a 3.500 Km e il ritardo supera le 4 ore.
Il vettore deve fornire **pasti e albergo** in relazione al tempo di attesa del volo alternativo, oltre a una **telefonata o fax**.

Cancellazione del volo

Nel caso in cui il volo venga cancellato, il passeggero può scegliere tra:
a) risoluzione del contratto con **rimborso integrale** senza alcuna penale (e salva la richiesta di risarcimento del maggior danno in caso di responsabilità del vettore)
b) raggiungere la destinazione finale con **altro vettore o in altra data**.
Se la cancellazione del volo è imputabile alla compagnia aerea, questa deve fornire al passeggero **pasti e albergo** in relazione ai tempi di attesa, oltre a una **telefonata o fax.**

Ritardo nella partenza

Il passeggero ha diritto ad essere informato sul ritardo e sulle sue cause prima dell'orario di imbarco e successivamente ogni due ore. Se il volo in ritardo fa parte di un viaggio organizzato (c.d. "pacchetti tutto compreso") l'interlocutore a cui rivolgersi per ogni contestazione, richiesta di rimborsi o risarcimento danni, non è la compagnia aerea, ma il Tour Operator (v. Pacchetti turistici).

Il bagaglio

Il bagaglio può essere trasportato senza pagamento di supplemento **fino a 20 kg. per persona** (30 kg. per la prima classe), ma deve essere registrato ("check-in") e consegnato prima dell'imbarco.
Il **"bagaglio a mano"** può essere portato con sé in cabina. E' ammesso un solo bagaglio a mano, identificato con un'etichetta recante nome e cognome, le cui dimensioni (altezza, larghezza e profondità) non superino, sommate, 115 cm. Oltre al bagaglio a mano, è possibile portare in cabina altri oggetti personali (borsetta, pc portatile, apparecchio fotografico, ombrello, ecc.) compatibilmente con lo spazio disponibile.
L'esigenza del check-in e dei controlli di sicurezza prevede un tempo limite di presentazione in aeroporto oltre il quale si rischia di perdere il volo. Tale limite varia da aeroporto a aeroporto, ma in genere non scende sotto i 40 minuti per i voli interni e può salire ai 120 minuti per i voli intercontinentali.
La necessità di consegnare il bagaglio (controllarne l'etichetta di destinazione all'atto del check-in!) comporta talora incresciosi disguidi nella riconsegna a destinazione. E' consigliabile non lasciare nelle valigie denaro, documenti, oggetti di valore.

Smarrimento del bagaglio

In caso di smarrimento del bagaglio, bisogna distinguere tra voli nazionali e voli internazionali, e, inoltre, tra bagaglio registrato al check-in e bagaglio a mano.
Nei **voli nazionali**, lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento fino a € 6,20 per Kg, fino a un massimo di € 222,08.
Per il **bagaglio a mano** è previsto un risarcimento fino a € 1.007,09 a persona.
Nei **voli internazionali** lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento di 17 DSP (= € 24,00 circa) per Kg, mentre se è smarrito il **bagaglio a mano**, il risarcimento arriva a 332 DSP (circa € 461,00) a persona.
Nel caso di **bagaglio a mano**, sia sui voli nazionali che sui voli internazionali, il passeggero può ottenere il risarcimento solo dimostrando **la responsabilità della compagnia aerea**.
Se il **bagaglio registrato** contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una "**dichiarazione di maggior valore**" al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento:così facendo, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato.

In caso di **mancato arrivo del bagaglio sul nastro trasportatore dell'aeroporto**, il passeggero deve immediatamente recarsi all'Ufficio oggetti smarriti (lost and found) munito dello scontrino rilasciatogli e del biglietto aereo; qui dovrà riempire un apposito modulo (Properity Irregularity Report) nel quale verranno elencati una serie di dati relativi al passeggero, al bagaglio ed al volo effettuato. I dati vengono inseriti in un sistema di ricerca (Bag trac, Bahamas o Easytrac a seconda della parte del mondo in cui ci si trova che comunque sono collegati tra di loro e formano un supersistema) che permette di rintracciare il bagaglio smarrito. Se comunque sono trascorse le prime 24 ore e il bagaglio non è ancora stato rintracciato, alcune Compagnie offrono una somma di denaro al passeggero non residente per far fronte alle prime necessità (conservare gli scontrini degli acquisti effettuati). Le Compagnie italiane hanno fissato come limite di risarcimento una somma forfetaria per ciascun bagaglio registrato. Per i voli internazionali la responsabilità del vettore è limitata a 20$ U.S. al kg. per l'ammontare del peso in franchigia (cioè 20 kg.). E' bene non sottovalutare i rischi di smarrimento dei bagagli: le statistiche mondiali ci dicono che il 3,5 per mille dei passeggeri soffre di tale eventualità. Al viaggiatore che si vuole ulteriormente tutelare suggeriamo:
1) di pagare il biglietto con una carta di credito che abbia un'assicurazione incorporata (le più diffuse prevedono questa eventualità);
2) di stipulare un'assicurazione aggiuntiva ricordando però che sono esclusi il denaro, i gioielli e i documenti, e che le polizze studiate all'uopo prevedono un indennizzo massimo ad oggetto assicurato;
3) di chiedere al momento del check-in di poter usufruire della "Dichiarazione di valore". In questo modo il limite di responsabilità per ciascun pezzo di bagaglio registrato può essere elevato. Questa dichiarazione è valida solo per i viaggi effettuati interamente sui voli della stessa Compagnia o Gruppo.

Danni ai passeggeri

Se la **compagnia aerea appartiene ad un paese UE**, è responsabile per il risarcimento **senza limiti massimi**. Se la richiesta di risarcimento è inferiore a € 138.800,00 la compagnia non può contestare la richiesta; se è superiore, può contestarla solo dimostrando che il danno non gli è imputabile. Entro 15 gg. deve versare un acconto non inferiore a € 28.820,00.
Se invece si tratta di una **compagnia non comunitaria** che opera da/per l'UE, essa **può non applicare il regolamento europeo**, ma deve informarne preventivamente il passeggero, comunicandogli il regime seguito. In tal caso la **responsabilità della compagnia è limitata a un risarcimento massimo** di € 138.800,00 a passeggero.
Se il danno al passeggero si verifica nel trasporto dalla sala d'imbarco all'aereo, non è responsabile la compagnia aerea, ma il gestore dei servizi a terra.

Saninvacanza

L'allarme SARS ha scosso i "viaggiatori" di tutto il mondo.
Per garantire vacanze serene e tranquille, l'OMS e il Ministero della Salute hanno fornito una serie di consigli utili:

• **prima di partire** è bene sapere se si va in una zona a rischio, oppure no. Informazioni molto complete e aggiornate su tutti i Paesi si possono trovare sul sito http://www.viaggiaresicuri.mae.aci.it. Nato dalla collaborazione tra l'ACI e il Ministero degli Affari Esteri italiano, il sito contiene informazioni utili per viaggiare in oltre 200 paesi del mondo: geografia dei paesi, clima, visti e valuta, sanità, sicurezza, viabilità e molto altro ancora;
• **una volta che si arriva a destinazione** ci sono le nostre Ambasciate, i nostri Consolati, con tanto di numero verde per avere informazioni anche sui medici italiani e locali che possano dare consiglio e, nel caso, assistenza;

Per sicurezza:

• **Evitare di frequentare**, per quanto possibile, **locali fortemente promiscui**;
• **quando si frequentano ambienti promiscui**, occorre dotarsi di mascherina ordinaria e di guanti a perdere, quelli che si usano per le pulizie, che vendono in tutti i negozi, e portarsi una scorta di queste cose;
• **lavarsi le mani** perché stringendole o toccando gli oggetti, questi possono essere contaminati da materiale organico che può trasmettere il virus;
• **se insorge la febbre o altri sintomi** quali cefalea o tosse, fare riferimento alle nostre Ambasciate e ai nostri Consolati per sapere cosa fare. Il che non significa precipitarsi in un ospedale, ma restare a casa propria e aspettare che venga dato il suggerimento o inviato il medico se è il caso;
• **dopo il ritorno dalle zone affette**, se si avvertono sintomi come febbre o altro, è bene rimanere in casa e avvisare il medico curante, che prenderà le misure necessarie se è il caso.

Altre importanti informazioni sono reperibili sul sito del Ministero della Salute www.ministerosalute.it

Una polizza di copertura

Spesso, soprattutto con i pacchetti-viaggio organizzati o tuttocompreso, è prevista una **copertura assicurativa** a garanzia soprattutto dei rischi sanitari.
Una buona polizza assicurativa deve:
• **coprire le spese sanitarie** per malattie, lesioni o infortuni occorsi durante il soggiorno;
• **rimborsare spese mediche** effettuate al rientro dal viaggio per cause derivanti dal viaggio. Spesso le malattie si manifestano a distanza e molte compagnie assicurative fanno difficoltà al rimborso;
• **garantire il rimborso parziale o totale delle spese** di eventuali rientri sanitari anche barellati con personale sanitario accompagnatorio, in caso di grave incidente; scegliere quelle che gestiscono direttamente gli eventuali rientri sanitari;
L'agente di viaggio può aiutarvi a scegliere la polizza più sicura.

Le vaccinazioni

Vaccinarsi è la migliore "polizza assicurativa" contro i rischi sanitari:
• tra le patologie più importanti da prevenire con i trattamenti consigliati: **la malaria, la febbre gialla, le epatiti**;
• é possibile **associare e combinare i vari vaccini**, iniettandoli in sedi diverse. In vista di un viaggio all'estero quindi, i vaccini possono essere somministrati contemporaneamente;
• **il piano delle vaccinazioni** da effettuare prima di un viaggio internazionale deve quindi tenere contro dell'epidemiologia della zona meta del viaggio, della durata del soggiorno, delle caratteristiche del viaggio;
• **le variabili da considerare** nell'impostare un corretto programma di vaccinazioni nei viaggiatori internazionali sono: destinazione, durata del viaggio, tipo di viaggio (avventuroso, a cinque stelle), stato immunitario del viaggiatore, stato di salute del viaggiatore, età del viaggiatore, eventuale stato di gravidanza, eventuali presenze di allergie, possibile effetto collaterale dei vaccini, possibili interferenze tra antigeni in caso di necessità di poli-vaccinazione, tempo di disposizione prima della partenza, eventuale presenza di epidemia nelle regioni da visitare;
• ancora prima di un viaggio internazionale **le vaccinazioni da considerare sono**: quelle richieste dagli Stati, quelle di routine in Italia (polio, difterite, tetano, pertosse ed epatite b), quelle specifiche per il viaggio.

L'alimentazione

• Durante il volo ingerire pochi liquidi, escludendo del tutto gli alcolici, per prevenire una possibile disidratazione a causa della bassa percentuale di umidità dell'aereo;
• se la meta del viaggio è una zona molto calda, prima dell'arrivo è consigliabile assumere sali reidratanti per prevenire malesseri da disidratazione;
• non mangiare legumi e verdure non cotte, carni, pesci e molluschi crudi, insalata e frutta non lavata accuratamente (sbucciare sempre la frutta da consumare);
• evitare creme, dolci, latte e yogurt se di dubbia provenienza;
• non bere mai acqua di dubbia provenienza, se non dopo averla filtrata, bollita e/o disinfettata, prima di utilizzarla in posti dove non si ha la certezza della potabilità controllata;

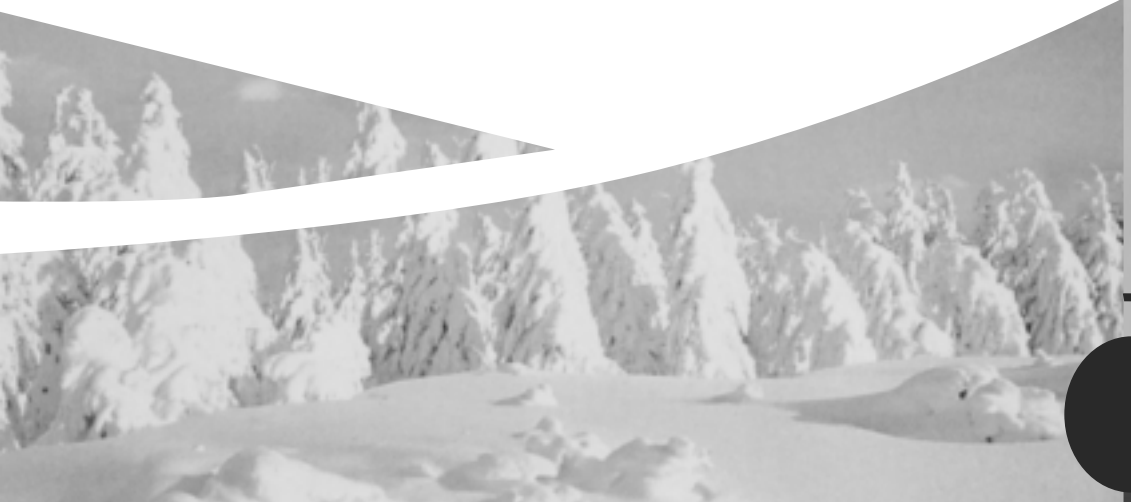
- non usare il ghiaccio, perché potrebbe essere contaminato;
- é consigliato l'uso di succo di limone dentro le bevande. Si consiglia di bere tè caldo;
- per lavarsi i denti, usare acqua bollita o in bottiglia sigillata;
- per integrare i sali minerali che si perdono con la forte sudorazione, bere molti succhi di frutta naturale (in particolare pompelmo, papaya…), sempre in confezioni sigillate;
- evitare una alimentazione troppo ricca e l'abuso di bevande alcoliche;
- curate molto l'igiene personale.

COMPORTAMENTI A RISCHIO

La SARS non è l'unica malattia dalla quale occorre difendersi, L'**AIDS** e le **malattie veneree** sono molto diffusi in Paesi ad alta frequenza turistica.
Le uniche cautele possibili, in questo caso, sono **l'uso di profilattici e una meticolosa igiene**. I sintomi iniziali di molte malattie veneree spesso sono poco evidenti e possono comparire a distanza di molti giorni.
Se ci sono stati comportamenti rischiosi, è necessario parlare con un medico di fiducia ed effettuare le analisi cliniche necessarie.

IL SOLE TROPICALE

Lo splendido sole dei Tropici può diventare pericoloso, senza una adeguata protezione:
- **mai esporsi in modo integrale fin dal primo giorno** ma indossare inizialmente vestiti molto leggeri, coprendo braccia e gambe. Si prevengono le scottature e le punture serali di insetti;
- **usare un prodotto solare prima ad alta protezione** per poi passare a protezioni più tenui. Chi ha carnagione chiara deve utilizzare protezioni totali per tutta la permanenza;
- **fare particolare attenzione alla protezione degli occhi**. Le palpebre non sono sufficienti a proteggere gli occhi dagli ultravioletti: gli occhiali devono essere con lenti di qualità, schermate per le radiazioni UV. Prendere il sole ad occhi chiusi non elimina il problema. L'uso di occhiali scuri evita anche di strizzare gli occhi, cosa che produce l'effetto "zampe di gallina". Se gli occhi sono arrossati o dolenti, fare bagni con lozioni oftalmiche all'azulene; se il fastidio persiste consultare il medico.



ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

I cittadini italiani, che si recano all'estero per turismo, devono conoscere che **tipo di rapporto, dal punto di vista sanitario, l'Italia intrattiene con il paese di destinazione**.
Può trattarsi di un paese:
- appartenente all'Unione Europea (UE) o allo Spazio Economico Europeo (SEE);
- che ha siglato un accordo convenzionale per l'assistenza sanitaria con l'Italia;
- che non fa parte dell'Unione Europea o con il quale non esistono accordi bilaterali.

1) Se la meta turistica è rappresentata, da uno **stato appartenente all'UE o allo SEE**, il cittadino italiano, iscritto negli elenchi del S.S.N., deve richiedere alla ASL di residenza il modello di assistenza sanitaria previsto, ovvero il modello **E111**.
   Tale modello, che può essere emesso **per un periodo non superiore ai sei mesi**, dà diritto ad ottenere **cure gratuite in caso di urgenza**.
   Qualora, per una qualsiasi ragione, non sia stato possibile utilizzare il modello E111, al rientro in Italia si può chiedere alla propria ASL **il rimborso delle spese sanitarie** pagate in proprio. Questa possibilità nasce da una speciale norma comunitaria la quale prevede, solo per i casi urgenti, il diritto al rimborso in base alle tariffe dello Stato membro di soggiorno temporaneo. E' necessario, ai fini del rimborso, presentare le ricevute di pagamento e la documentazione sanitaria.

2) Nel caso in cui lo **stato di destinazione abbia siglato un accordo per l'assistenza sanitaria con l'Italia**, il turista cittadino italiano, che rientri nelle categorie dei beneficiari previste da ciascuna convenzione, deve farsi rilasciare dalla ASL il modello previsto prima della partenza.

3) L'ultimo caso è il più svantaggioso per il turista, che deve **pagare direttamente le spese mediche ed ospedaliere**, spesso estremamente elevate.
   E' pertanto consigliabile munirsi di apposita polizza assicurativa.

Sole Amico

Non prendere abbagli

Il sole può causare danni irreparabili alla retina oltre che essere il responsabile di molte malattie che colpiscono gli occhi. Infatti, attraverso l'esposizione al sole, l'occhio assorbe una certa quantità di radiazioni dannose: raggi UV a livello superficiale e violetto/azzurre a livello profondo. In questo modo, oltre a creare la predisposizione all'insorgere di varie patologie, anticipano notevolmente l'invecchiamento e la degenerazione delle cellule dei delicati tessuti oculari.

Metti bene a fuoco

Oggi, per proteggersi da questi rischi, è sufficiente utilizzare un paio di occhiali da sole di qualità, in grado di assorbire completamente gli effetti negativi dei raggi: un'abitudine consigliata già nei primi anni di età e da mantenere costantemente tutta la vita.

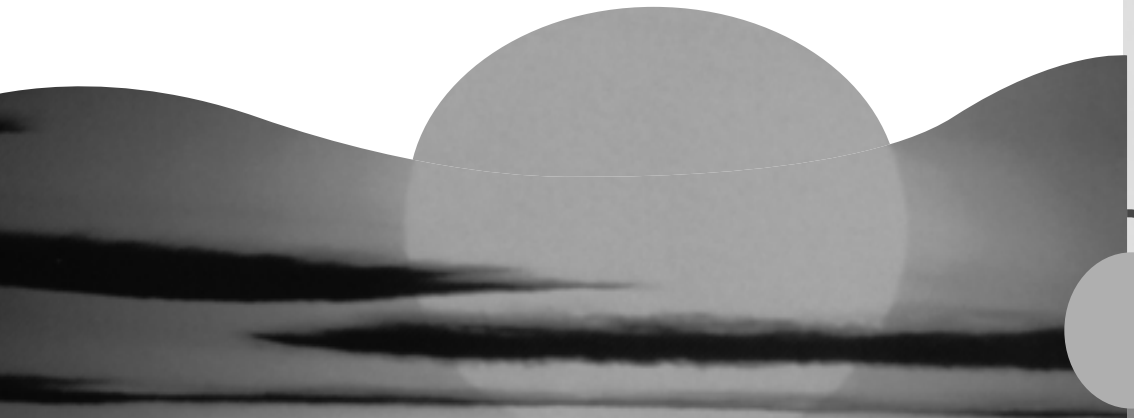
Come sono gli occhiali adatti alla giusta protezione?
In Europa l'occhiale da sole è considerato un DPI, cioè un **Dispositivo di Protezione Individuale,** e come tale, la sua fabbricazione deve rispettare una serie di criteri fondamentali contemplati dalla normativa europea **EN 1836/1997**.

La marcatura CE

Quando l'occhiale supera i test di conformità alle normative comunitarie, riceve la **marcatura CE**. Solamente gli occhiali CE possono, quindi, essere messi in commercio. La marcatura CE deve essere apposta in modo indelebile, visibile e leggibile. Se ciò risulta impossibile, può essere anche applicata sull'imballaggio. Ma in nessun occhiale a norma, il "CE" si trova su un bollino adesivo, per esempio.

La nota informativa

La nota informativa deve accompagnare ogni paio di occhiali perché aiuta l'utilizzatore a farne il giusto impiego. Inoltre, costituisce un elemento di garanzia, poiché riporta i dati del fabbricante o del distributore. Deve anche dare le seguenti informazioni: le istruzioni per l'uso, la pulizia e la manutenzione del DPI, le caratteristiche tecniche e il grado di protezione facendo riferimento ai requisiti di norma, i limiti di impiego ed avvertenze eventualmente necessarie e infine, gli accessori impiegabili.



Attenzione ai bambini!

I bambini sono maggiormente soggetti agli effetti nocivi dei raggi UV. Nei bimbi il cristallino, cioè, la "lente" interna dell'occhio che ci permette di mettere a fuoco, è in formazione fino al 12° anno di età. Pertanto, gli occhi dei nostri bambini non solo hanno il contorno particolarmente delicato, ma possono subire scottature veloci e serie. **E' altresì importante che i più piccoli non siano esposti alla luce diretta del sole e che, oltre ad indossare un buon paio di occhiali da sole, siano protetti anche da un cappellino con visiera**.

Cosa bisogna sapere sui raggi ultravioletti?

- **Penetrano sempre l'atmosfera**, anche quando il cielo è coperto.
- **Più il sole è alto, maggiore è il livello di irradiamento degli UV**. Questo significa che l'intensità degli UV può cambiare in una stessa giornata secondo la posizione del sole.
- **Nelle zone del mondo dove i raggi del sole picchiano spesso perpendicolarmente la terra**, come all'equatore, gli UV sono ancora più intensi.
- **Più si sale e meno l'atmosfera riesce ad assorbire la radiazione UV.** Perciò, quando andiamo in montagna, per ogni 1000 metri in più la radiazione aumenta parallelamente del 10-12%.
- **La radiazione UV può aumentare se viene riflessa o diffusa da una superficie**: la neve riflette l'80% della radiazione, la sabbia il 20% e il bagnasciuga il 25%!

A volte è anche una questione di colore

Quando si sceglie un occhiale da sole con lenti graduate, è importante valutare anche il colore delle lenti. Il colore non deve essere scelto per un semplice fattore estetico, ma in base a criteri quali la sensibilità alla luce solare e all'uso che s'intende fare degli occhiali. Il **verde**, consigliato agli astigmatici, è particolarmente confortevole e riposante; il **bruno** o **marrone**, aumenta la percezione dei contrasti ed è ideale per chi è miope o pratica sport in cui è necessaria una buona percezione delle distanze (tennis, golf…); il **grigio**, neutro o tendente al verde, associa un'eccellente percezione dei colori a un elevato livello di comfort. I colori più nuovi - **giallo**, **arancio**, **rosa**, **viola** o **azzurro** – sono molto trendy, ma non sono adatti per ripararsi da un sole molto intenso: il giallo e l'arancio infatti accentuano la trasmissione della luce; il rosa, il viola e l'azzurro garantiscono solo una protezione minima dai raggi solari.

In viaggio con mamma e papà

Baby in volo

Viaggiare su un aeroplano è un avventura incredibile che i bambini vivono sempre con grande entusiasmo. Ma spesso le ore da trascorrere in volo sono tante...

- sui **collegamenti intercontinentali** è possibile disporre di culle, toilettes attrezzate con fasciatoi ed una serie di articoli di pronto uso, tra i quali pannolini, biberon, borotalco, latte in polvere e sapone;
- alcuni tipi di aeromobili hanno in dotazione delle **culle** che, se richieste all'atto della prenotazione, sono a disposizione solo per l'utilizzo a bordo;
- in caso di mancata disponibilità, si può **trasportare, per bambini minori di 2 anni, la propria culla in cabina**, rispettando limiti e spazio, altrimenti la culla va trasportata in stiva;
- per rendere il viaggio piacevole i piccoli passeggeri trovano a bordo dei **giochini passatempo** composti di matite e cartoncini colorati e stencil;
- l'Alitalia offre anche un **pasto speciale per bambini** (un omogeneizzato di carne, uno di verdura e uno di frutta) contenuto nella "Valigia Baby", nella quale si trovano anche altri accessori per l'assistenza del bambino (biberon, succhiotto e lenzuolino). Tale servizio non è previsto sulla rete nazionale;
- i **bambini fino a 2 anni non compiuti** non hanno diritto al posto prenotato e devono necessariamente avere un accompagnatore.

Per informazioni/prenotazioni chiama il numero: **800-65643**

L'estate arriva per tutti, amici animali inclusi!
Quando si decide di partire per le vacanze si hanno due possibilità:
- portare con se i propri cuccioli;
- scegliere per loro una comoda pensione che li accolga e gli offra tutti i comfort.

...IN AEREO: l'Alitalia consente il trasporto dei piccoli animali ma ha ovviamente alcune regole che devono essere rispettate. Innanzitutto la presenza di un animale "a bordo" va segnalata al momento della prenotazione anche se poi l'ultima parola sull'accettazione spetta al pilota; di norma, l'animale domestico viene accettato come bagaglio registrato tuttavia, su richiesta, può essere consentito il trasporto in cabina a specifiche condizioni:

Trasporto in cabina

- gli **animali domestici con un peso inferiore agli 8 kg**, su richiesta, possono viaggiare in cabina su tutti gli aeromobili, ad eccezione del B772, dell'M11, dell'M1M, del B767 e del B777;
- al passeggero con animale domestico deve essere **assegnato un posto specifico** compatibilmente con la presenza di altri animali prenotati e con la disponibilità di posti;
- sarà il passeggero a **fornire il cibo** all'animale durante il viaggio e ad accudirlo verificando che sia provvisto di acqua e cibo sufficienti per la durata del volo e che non abbia un odore sgradevole;
- l'animale deve essere **tenuto sempre nel contenitore** (misure massime consentite: cm 48 lun. x 33 lar. x 26 alt.);
- è necessario inoltre che il **contenitore sia tale da consentire all'animale di stare in una posizione naturale**, di potersi girare e accucciarsi, sia ben aerato, impermeabile, fatto di materiale talmente robusto che l'animale non possa distruggerlo dall'interno e che l'accesso possa chiudersi bene;
- **più animali possono essere accettati nello stesso contenitore** a condizione che siano della stessa specie, non superino il numero di 5 e il peso totale di 6 kg, comprensivo del cibo e del contenitore stesso;
- il **trasporto di cani guida per passeggeri non vedenti e/o non udenti** (condizione comprovata da certificato medico) è gratuito e senza limiti di peso. Anche i cani guida vengono inclusi nel numero degli animali accettabili in cabina, per tipo di aeromobile.

Trasporto nella stiva

- Se l'animale domestico è di **grossa taglia** (con registrazione come bagaglio al seguito) deve viaggiare nella stiva in appositi trasportini in dotazione dell'aeroporto il cui costo si calcola sull'1,35% della tariffa moltiplicata per i chili dell'animale;
- per garantire la sicurezza dell'animale, **in caso di sosta per transito su uno scalo**, il passeggero potrà prendersene cura.

Nel caso in cui non sia rispettata anche una delle condizioni previste o comunque l'animale arrechi disturbo ai passeggeri, il Comandante titolare del volo ha la facoltà di farlo trasferire in bagagliaio o sbarcarlo al primo scalo.

Per ulteriori informazioni sui bagagli si possono chiamare i numeri seguenti:
Tel. **06 65643** (da Roma)
Tel. **8488 65643** (dal resto d'Italia)

...IN PENSIONE: prima di scegliere la dimora estiva dei propri amici è bene visitarne più di una per poter confrontare qualità e prezzi e verificare alcune importanti caratteristiche:

- se si tratta di un **soggiorno prolungato** è meglio scegliere una pensione vicino al luogo in cui si va in vacanza così da poterlo andare a trovare periodicamente;
- ogni animale deve avere un **proprio box** per evitare eventuali litigi con gli altri ospiti;
- il box deve avere una **parte coperta** per riparare l'animale dalle intemperie e non deve essere chiuso con delle reti ma con delle sbarre di ferro;
- per evitare il trauma da "abbandono" è bene munire il proprio cucciolo dei propri "**effetti personali**": la coperta, le palline, il cuscino e tutto quanto gli ricordi la propria casa.

Carta di credito
e Bancomat

Cosa fare in caso di smarrimento o furto?

1. **Chiamare immediatamente il Servizio Clienti**
   - **CARTASi:**
     Numero verde (valido solo dall'Italia): 800-151616
     Dagli USA Numero Verde Internazionale: 1-800-4736896
     Numero dall'estero: +39-02-34980020
   - **VISA:**
     Numero verde (solo dall'Italia): 800-819014
     Sul sito www.international.visa.com/ps/services/lost.jsp trovate l'indicazione del numero verde relativo al Paese dove andrete in vacanza
   - **CARTA DINERS:**
     Numero verde del Servizio Sicurezza 800-864064 (dall'Italia)
     Servizio Sicurezza 0039-06-3213841 (dall'estero)
   - **AMERICAN EXPRESS:**
     Servizio Clienti 06-72282
     Servizio Clienti Carta Oro 06-72280735
     Membership Travel Service 06-7220023
     Assicurazione Inconvenienti di Viaggio 02-27095550
     World Travel Assist 06-42904897
   - **MASTERCARD:**
     Numero verde in Italia 800-870866
     In molti Paesi è attivo il servizio MasterCard Global Service™, che con un numero verde gratuito permette al cliente di avere assistenza attraverso un operatore nella lingua di chi chiama.
     Sul sito www.mastercard.com/it si possono trovare i numeri verdi di molti Paesi. Per i Paesi non menzionati, in caso d'emergenza, si può effettuare una chiamata a carico del destinatario per gli Stati Uniti 1-314-542-7111.

2. **Sporgere denuncia presso le competente Autorità locali e inviare la copia della denuncia con lettera raccomandata alla Sede centrale della Carta.**

3. **Conservare la denuncia per un periodo di almeno dodici mesi.**

Informazioni Alitalia

Tutti i recapiti telefonici per accedere ai servizi di informazione, prenotazione e acquisto in Italia

Numeri utili

PRENOTAZIONE E ACQUISTO VOLI NAZIONALI
8488-65641 da tutta Italia
06-65641 dal distretto di Roma e da telefonia mobile

PRENOTAZIONE E ACQUISTO VOLI INTERNAZIONALI
8488-65642 da tutta Italia
06-65642 dal distretto di Roma e da telefonia mobile
800-656565 prenotazioni in classe Magnifica e Prima da telefonia mobile
06-65859898 prenotazioni in classe Magnifica e Prima da telefonia mobile

INFORMAZIONI
8488-65643 da tutta Italia
06-65643 dal distretto di Roma e da telefonia mobile
800-050350 promozioni in corso da telefonia fissa
06-65859595 promozioni in corso da telefonia mobile

MINORI NON ACCOMPAGNATI E ASSISTENZE SPECIALI
8488-65649 da tutta Italia
06-65649 dal distretto di Roma e da telefonia mobile

TELETICKETING E TELECHECK-IN SOLO PER CLIENTI CON BAGAGLIO A MANO
06-65632100 per voli nazionali in partenza da Roma
02-70105944 per voli nazionali in partenza da Milano Linate

Customer relation

Le sue opinioni sulla qualità del servizio offerto da Alitalia sono per noi un prezioso contributo. Potrà farci pervenire i suoi commenti richiedendo l'apposito modulo al personale di volo, oppure potrà raggiungerci nei seguenti modi:
fax: 06-65624859
sito internet: www.alitalia.it
per posta al seguente indirizzo:
Aliatalia - Relazioni con la Clientela
Viale Alessandro Marchetti, 111
00148 – Roma

CLUB MILLEMIGLIA
8488-65640 da tutta Italia
06-65640 dal distretto di Roma e da telefonia mobile

CLUB ULISSE
8488-65647 da tutta Italia
06-65647 dal distretto di Roma e da telefonia mobile

CLUB FRECCIA ALATA
8488-65644 da tutta Italia
06-65644 dal distretto di Roma e da telefonia mobile

TELECHECK-IN AUTOMATICO
PER I SOCI MILLEMIGLIA E I CLIENTI REGISTRATI AL SITO ALITALIA, CON BAGAGLIO A MANO
06-65859500 da telefonia fissa dal distretto di Roma o da qualsiasi cellulare
8488-09500 da telefonia fissa da tutti gli altri distretti
49500 da cellulare con carta TIM sia GSM che TACS

Il servizio, attivo da un massimo di 4 ore fino a 40 minuti prima della partenza del volo, è disponibile dalle 05.00 alle 22.00 nei giorni feriali e dalle 08.00 alle 20.00 nei giorni di sabato, domenica e festivi.

Il vostro bagaglio

Per bagaglio si intende il complesso degli oggetti, effetti d'uso ed altre cose di proprietà o in possesso del passeggero necessari o utili per essere usati, indossati, tenuti per conforto o utilità in relazione al viaggio, contenuti in qualsiasi tipo di valigia, cartella, etc., sia tenuti in cabina che sistemati nel bagagliaio.
Il bagaglio registrato e preso in custodia dal Vettore non può essere richiesto durante il viaggio.
Per ragioni di sicurezza, è fatto divieto al passeggero di comprendere nel proprio bagaglio (registrato o a mano) articoli ed oggetti pericolosi, quali: esplosivi, gas compressi, liquidi e solidi infiammabili, fiammiferi, combustibili per accendini, veleni, solventi agenti e materiali corrosivi, irritanti, radioattivi, infettanti, maleodoranti; animali vivi; oggetti di valore, fragili o deperibili, denaro, gioielli, documenti di identità, campionari commerciali e simili.

In cabina

E' consentito portare in cabina un solo bagaglio a mano per passeggero, identificato con un'etichetta recante nome e cognome del passeggero (da apporsi a cura del passeggero stesso), che non superi le dimensioni totali di cm.115(*)

In stiva

Nel prezzo del biglietto che ogni cliente Alitalia acquista è compresa anche la spedizione del bagaglio, nei limiti della franchigia ammessa, ovvero il numero di valigie ed il peso complessivo del bagaglio.

FRANCHIGIA BAGAGLIO PER PASSEGGERO

VOLI NAZIONALI	2 valigie max 160cm* oppure una valigia max 160cm + 1 bagaglio a mano max 115cm*	
INTERNAZIONALI	CLASSE PRIMA	max 30 Kg.
	CLASSE ECONOMICA	max 20 Kg.
USA, CANADA, BRASILE, VENEZUELA	CLASSE MAGNIFICA	2 valigie max 160 cm* max 32 Kg. Cadauna
	CLASSE ECONOMICA	2 valigie max tot. 273 cm max tot. 64 Kg.

L'eccedenza del bagaglio viene tassata al chilo e al collo; per informazioni contattare i nostri uffici. Eventuali valigie voluminose possono essere spedite a prezzi ridotti richiedendo, presso i nostri uffici merci, le modalità di spedizione almeno una settimana prima della partenza.

(*) Somma di lunghezza + larghezza + profondità

Non perderti nella giungla dei diritti!

Aderisci a MDC e regalati le guide di consumatori on-line

Le guide

Sono manualetti divulagati che affrontano diverse tematiche. Hanno lo scopo di orientare e informare i cittadini consumatori/utenti sui mille problemi che si trovano ad affrontare ogni giorno: in casa, con l'assicurazione o con la banca e in tante altre situazioni. Le Guide sono state redatte da un gruppo di esperti delle tematiche trattate.

I Titoli

Contratti&Acquisti
I conti
Il consumo consapevole
In condominio
In vacanza
Io cittadino (I° e II° volume)
Le utenze domestiche
Mangiar bene
Star bene

Come riceverle...

Potrai ricevere **gratis e a casa vostra** l'intera collana delle **"Guide di consumatori on-line"** aderendo come socio sostenitore al **Movimento di Difesa del Cittadino** (**quota annuale 25€**).

L'adesione a MDC è possibile:

Con **carta di credito** on-line dal sito www.mdc.it
Tramite il **c/c postale** n. 65107005 intestato a:
Movimento di Difesa del Cittadino
Piazza Addis Abeba, 1 - 00199 Roma