

## DOMANDE E RISPOSTE

a cura di **Cadeo, Curiat, Di Rocco**

### 1 Un Fondo di garanzia

**Che cosa si può fare se l'organizzatore o l'intermediario del viaggio organizzato falliscono?**

In caso di fallimento degli organizzatori, così come in caso di emergenze sociali e calamità naturali che richiedano un immediato rientro dei turisti dai

Paesi extra-Ue, interviene il Fondo nazionale di garanzia disciplinato dall'articolo 51 del Codice del turismo (Dlgs 79/11). La domanda di rimborso va presentata alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo (Via della Ferratella in Laterano, 51, 00184 Roma) con fotocopia di documento d'identità, contratto e ricevute dei pagamenti effettuati. Dal 2009 a oggi sono state presentate circa 6mila domande di rimborso.

### 2 Meteo e scioperi

**La compensazione per negato imbarco o ritardo prolungato del volo è sempre dovuta al passeggero?**

Ci sono delle circostanze in cui al passeggero aereo non è dovuta alcuna compensazione economica. Secondo la Carta dei diritti del passeggero non è

dovuto l'indennizzo se il vettore prova una delle seguenti cause di cancellazione:

- condizioni meteo incompatibili con l'effettuazione del volo;
- improvvise carenze di sicurezza;
- sciopero.

Il passeggero in questi casi ha comunque diritto alla riprotezione su un volo alternativo e all'assistenza gratuita nell'attesa. In alternativa può chiedere il rimborso del biglietto non utilizzato (e l'assistenza è dovuta)

### 3 Problemi in hotel

**Nel caso il cliente di un albergo subisca un danno o un furto fino a che punto è responsabile l'albergatore?**

L'albergatore è responsabile di ogni danno o furto delle cose "portate" dal cliente in albergo (articolo 1783 e seguenti Codice c.) per il valore delle cose sino a cento

volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata; la responsabilità è illimitata nel caso di cose consegnate in custodia o se l'evento è dovuto a colpa dell'albergatore stesso. Per alcuni beni (come contanti) l'albergatore ha il dovere di accettarne la custodia, per altri (pericolosi o ingombranti) può rifiutarsi. È esonerato dalla responsabilità se l'evento è dovuto al cliente, a cause di forza maggiore, alla natura delle cose o quando il cliente denunci il sinistro in ritardo

### 4 Volo cancellato

**Al passeggero spetta sempre la compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo?**

No la compensazione pecuniaria non sempre spetta. Il passeggero non ne ha diritto se è stato informato: con almeno

due settimane di preavviso; oppure in un periodo compreso tra due settimane e 7 giorni prima della partenza e gli è stato offerto un altro volo (in partenza al massimo due ore prima e arrivo meno di 4 ore dopo rispetto al volo originario); oppure meno di sette giorni prima della partenza e gli è stato offerto un altro volo con partenza al massimo un'ora prima e arrivo meno di due ore dopo rispetto al volo originario.

## 2 | IN AUTO

# Senza sorprese al banco rent-a-car

**Francesco Nariello**

■ Comparare le offerte sul web, visionare le condizioni contrattuali, prenotare in anticipo, valutare le opzioni su assicurazione e riconsegna. Sono tra i passi consigliati per noleggiare un'auto senza il rischio di incappare in maggiorazioni e spese inattese. Distrarci nel rent-a-car può non essere semplice, sia per le differenze contrattuali tra le proposte sia per il frammentario insieme di norme che regola il settore: Codice della strada, Dpr 481/2001, Codice civile. Ecco che cosa è utile sapere.

Il primo step consiste nel confrontare le offerte in base a compagnia, tipo di auto, luogo di ritiro e consegna, durata e giorni di noleggio. Per farsi un'idea è bene utilizzare internet: qui si possono trovare le "occasioni" ed esaminare tutte le condizioni, dal prezzo alle esclusioni. Si sappia che il costo giornaliero di solito si riduce con l'allungarsi del periodo di noleggio. Inoltre sul pagamento anticipato con carta di credito o sulla prenotazione fatta qualche mese prima della partenza sono spesso offerti sconti interessanti (intorno al 10%).

Quanto al ritiro e riconsegna, prendere l'auto in aeroporto (o in stazione) è comodo, ma può costare di più e un sovrapprezzo scatta se si ritira e si lascia la vettura in sedi o località diverse. Attenzione alla puntualità: riportare la vettura con un'ora di ritardo in genere costa un giorno in più. Per quanto

riguarda il carburante nella maggior parte dei casi la macchina è ritirata col pieno e così va riconsegnata: in caso contrario, si pagheranno rifornimento e supplemento servizio. Da valutare il chilometraggio: spesso è illimitato anche nelle offerte base, ma può essere conveniente valutare formule a forfait.

A incidere sulla spesa, talvolta in modo rilevante, sono le opzioni assicurative. Oltre alla polizza obbligatoria Rca, le società offrono coperture anche per danni, furto e incendio. Si valutino perciò le franchigie dell'offerta base, ossia le quote (tra 500 e 1.500 euro) che restano a carico del cliente in caso di sinistro. Si possono abbattere pagando un'extra, ma si consideri se vale la pena: la disponibilità di un garage o di un box, ad esempio, può ridurre i rischi di furto. Ma la lista dei servizi aggiuntivi è lunga: dal seggiolino per bambini al navigatore, dal secondo conducente al portapacchi. Per garantire la massima trasparenza su tutti gli aspetti dei contratti, l'Aniasa - Associazione nazionale industria autonoleggio e servizi automobilistici (che rappresenta il 95% del mercato) - ha varato un "codice di condotta" ad hoc per il noleggio a breve termine, con cui gli operatori associati si impegnano a dare ai clienti le indicazioni per fruire al meglio del servizio in tutte le fasi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA