

# È bene sapere che...

**A** tutti coloro che devono intraprendere un viaggio o prenotare un soggiorno è utile sapere che il turismo è regolato da leggi internazionali e italiane (tra cui il Dlgs 206 del 6.09.2005 che regola i contratti relativi ai pacchetti di viaggio) di cui vi evidenziamo i punti salienti.

Il prezzo della prenotazione può subire variazioni per effetto dell'oscillazione dei cambi, delle tasse aeroportuali o tasse carburante; in ogni caso l'eventuale aumento non può superare il 10% del prezzo originario e non può aver luogo nei 20 giorni che precedono la partenza. Nei casi in cui l'aumento supera il 10% il Socio ha diritto al recesso senza penale con la restituzione degli importi versati.

In caso di annullamento del viaggio da parte del tour operator il Socio ha diritto ad un altro pacchetto turistico equivalente (stesso importo del proprio viaggio) o di valore superiore senza supplemento di prezzo, o di valore inferiore con restituzione della differenza. Qualora il Socio non accetti la soluzione alternativa, ha diritto alla restituzione integrale della quota versata.

Sottolineiamo che, ad eccezione dei campeggi e centri ARCA, l'AsSociazione non gestisce direttamente nessuna struttura turistica. L'ARCA opera in nome e per conto dei Soci in virtù di un conferimento di mandato a titolo gratuito ed irrevocabile. Ciò significa che il rapporto contrattuale sorge direttamente tra Socio e tour operator.

L'ARCA svolge una funzione di segreteria a favore dei propri asSociati; seleziona le strutture pubblicate sul Catalogo tenendo conto delle peculiarità delle esigenze delle vacanze rivolte ai ragazzi, alle famiglie, agli sportivi, alla terza età, ecc.; stipula i contratti alle migliori condizioni economiche (es. tariffe di gruppo, extra inclusi nel prezzo del pacchetto, personalizzazioni, ecc.).

Nella scelta della vacanza vi suggeriamo di analizzare il rapporto qualità-prezzo: verificare la categoria alberghiera (da 1 a 5 stelle lusso), la stagionalità (da bassissima ad altissima stagione), il trattamento (da pernottamento e prima colazione a ultra all inclusive). Tali differenze di norma sono descritte nei servizi della vacanza, nei supplementi e nella "quota comprende/non comprende" e determinano importanti variazioni della quota di partecipazione.

L'ARCA, inoltre, non può intervenire nell'andamento delle stagionalità turistiche: nei mesi di alta stagione, è possibile trovare file in aeroporto o alla reception di un hotel/villaggio o al ristorante. Vi consigliamo di tener conto dei normali disagi di stagione e di non pregiudicare, per questo, la vacanza.

Qualora si presentino dei piccoli disservizi logistici in camera, vi consigliamo di rivolgervi immediatamente alla reception per eventuali riparazioni o la sostituzione della camera.

Qualora il disservizio si tramuti in inadempienza, l'AsSociazione mette a disposizione dei Soci in vacanza con l'ARCA il numero verde 800114400. Sottolineiamo che il nostro intervento potrà essere utile se saremo informati durante il soggiorno.

Eventuali reclami scritti dovranno essere indirizzati al tour operator e per conoscenza all'ARCA entro 15 giorni dalla data di rientro.

L'ARCA fornirà ai Soci un servizio di segreteria perorando, qualora sussista la giusta motivazione, la loro causa ma, in caso di contenzioso, l'azione legale dovrà essere intrapresa direttamente tra Socio e tour operator.

## **NORME PER I VIAGGI AEREI**

I pacchetti viaggio possono prevedere voli speciali ITC che hanno il vantaggio di costi molto contenuti e, generalmente, di voli diretti senza scalo. Per contro tali voli sono programmati in orari meno comodi dei voli di linea e sovente, soprattutto in alta stagione, presentano ritardi. L'ARCA seleziona i programmi da pubblicare sul catalogo con largo anticipo rispetto all'inizio dei viaggi/soggiorni (in media 5-6 mesi prima) e all'atto della selezione del pacchetto turistico da pubblicare in Catalogo, non sono ancora definiti gli operativi volo. Evidenziamo che i voli programmati in tarda serata o prima mattina non danno diritto al rimborso del giorno di partenza o di arrivo.

Il Regolamento Comunitario n. 261/2004 per le Compagnie aeree comunitarie e Compagnie aeree che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999 prevede, in caso di Negato Imbarco (overbooking) o di Cancellazione del volo che il passeggero ha diritto alla riprotezione su altro volo, all'assistenza (pasti, bevande e albergo in relazione all'attesa), al rimborso e alla compensazione pecuniaria (valutata in base a tabelle standard a seconda se trattasi di voli internazionali o intracomunitari e a seconda delle distanze chilometriche della tratta).

In caso di Ritardo Prolungato (superiore a 2, 3, 4 ore sulla base delle distanze in km del volo) il passeggero ha diritto all'assistenza. In caso di ritardi superiori a 5 ore, oltre all'assistenza ha diritto a chiedere il rimborso. La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui il disservizio sia stato determinato da eventi eccezionali (ad es. condizioni meteorologiche, scioperi, carenze del volo dal punto di vista della sicurezza). Al verificarsi di uno dei suddetti casi vi invitiamo ad rivolgervi sollecitamente presso il banco della Compagnia Aerea, che ha l'obbligo d'informare il passeggero dei suoi diritti qualora si

presenti uno dei citati eventi. In caso di non applicazione delle tutele previste, il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo, in prima istanza, alla Compagnia Aerea e, in assenza di risposte adeguate, all'ENAC.

Tra le casistiche frequenti dei disagi nei voli ci sono lo smarrimento, il danneggiamento o la ritardata consegna del bagaglio. In ogni caso è indispensabile conservare il talloncino d'identificazione del bagaglio che viene consegnato dalle hostess al momento del check-in e, con questo, recarsi subito (a pena di decadenza del diritto) agli uffici "lost and found" dell'aeroporto di arrivo per aprire il rapporto di smarrimento o danneggiamento del bagaglio (P.I.R.).

Qualora il bagaglio non venga recapitato nelle prime 24 ore dall'arrivo, il viaggiatore ha diritto al rimborso di una somma per l'acquisto dei beni di prima necessità variabile a seconda della compagnia Aerea responsabile. Si dovranno conservare gli scontrini da allegare alla richiesta di rimborso alla Compagnia Aerea che provvederà ad aprire una pratica assicurativa.

Per tutti i casi indicati, anche se trattasi di viaggi di gruppo, è il viaggiatore che deve preoccuparsi di attivare le suddette procedure e verificare successivamente con la Compagnia Aerea lo stato della sua pratica. Sul sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) è possibile consultare tutti i testi legislativi ed i recapiti delle sedi periferiche dell'Ente.

Vi consigliamo di portare sempre un bagaglio a mano in cui mettere le cose utili (medicine, oggetti di valore ed un cambio di emergenza). Per bagaglio a mano può essere considerata anche una valigetta le cui dimensioni non devono superare i 115 cm complessivi (altezza, larghezza, profondità).

Cogliamo l'occasione per ricordarvi che, ai fini della sicurezza aerea, non è possibile portare nel bagaglio a mano liquidi, gel, spray superiori a 100 ml (complessivi) che verrebbero bloccati al passaggio doganale. In caso di medicinali liquidi è necessaria la prescrizione medica e comunque, vi consigliamo, di contattare prima della partenza la Compagnia Aerea.

Ricordiamo che, di norma, l'appuntamento in aeroporto è fissato due ore prima dell'orario di partenza del volo; per chi si reca in USA sono consigliate 3 ore di anticipo. In ogni caso è bene seguire le indicazioni fornite dal tour operator nel foglio notizie relativo al viaggio.

Vi ricordiamo, inoltre, di verificare sempre la validità del documento di riconoscimento. Sottolineiamo che, in alcuni Paesi, il documento deve essere valido per almeno sei mesi successivi alla data di partenza. In alcuni Paesi, inoltre, è richiesto il visto d'ingresso.

Nei viaggi individuali il visto deve essere richiesto dal Socio all'ufficio competente più vicino

(Consolato-Ambasciata); nei viaggi di gruppo talvolta è il tour operator che richiede un visto d'ingresso di gruppo della durata del tour (fare sempre riferimento alle indicazioni pubblicate).

Nei tour ARCA ove è previsto un minimo di partecipanti al viaggio, la conferma sarà successiva alla prenotazione. Qualora non riceviate notizie entro i 30 giorni antecedenti la data di partenza siete tenuti a verificare presso la vostra sede ARCA, l'esito della prenotazione. Semmai non abbiate ancora ricevuto l'esito della richiesta ed abbiate intenzione di rinunciare al viaggio, siete tenuti a comunicarlo per iscritto all'ARCA. Per le vacanze negli USA con permanenza non superiore a 90 giorni, è necessario essere provvisti di passaporto a lettura ottica con validità non inferiore a 6 mesi e convalidato con le marche annuali, purchè il passaporto sia in corso di validità e rilasciato prima del 26/10/2005; in caso contrario è necessario essere provvisti del passaporto con foto digitale. A partire dal 12 gennaio 2009 è inoltre obbligatorio ottenere l'autorizzazione ESTA che deve essere richiesta a mezzo internet al sito [www.usembassy.it](http://www.usembassy.it) oppure [www.usembassy.gov/vista/esta/default.asp](http://www.usembassy.gov/vista/esta/default.asp). Vi consigliamo altrimenti di chiamare l'ufficio informazioni al numero 899343432 operativo dalle 8.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì eccetto le festività americane.

Per i viaggi in destinazioni poco conosciute o a rischio, vi consigliamo di consultare il sito del Ministero Affari Esteri [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) che fornisce indicazioni relative alla situazione di sicurezza, alla sanità ed alla situazione geo-politica di tutti i Paesi. La centrale operativa telefonica, attiva 24 h è 064911115. Per informazioni sulle profilassi e vaccinazioni consigliamo di rivolgervi alle ASL che si occupano della Medicina del Turismo presso le quali è possibile effettuare direttamente le vaccinazioni (sia obbligatorie che facoltative). Proponiamo, comunque, di portare sempre in viaggio le medicine dall'Italia per le patologie più frequenti come disinfettanti intestinali, antipiretici, antinfiammatori e, in alcuni casi, antibiotici a largo spettro.

### **NORME, REGOLAMENTI E CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE**

Tutti i Soci viaggiatori sono tenuti al rispetto delle norme e regolamenti dei Paesi e delle strutture che li ospitano. Talvolta nei viaggi dei ragazzi è accaduto che uno o più partecipanti siano stati espulsi per non aver rispettato le regole. In tali casi l'ARCA provvede al rimpatrio (a spese del Socio) e non può intervenire nella legislazione o regolamenti locali. Ciò che in Italia potrebbe essere ritenuta una ragazzata, come ad esempio far scattare il sistema antincendio, in

altri Paesi comporta l'intervento automatico dei Vigili del Fuoco ed è punito con una multa e l'espulsione.

Anche essere fermato in stato di alterazione psico-fisica come ad esempio l'ebbrezza può comportare sanzioni fino all'arresto e, comunque, l'espulsione.

E' facoltà del Centro Vacanza stabilire se il comportamento dell'ospite non è consono alle regole e quindi farlo tornare in Italia. In tali casi non sempre è possibile per l'ARCA intervenire per impedirne l'espulsione.

L'ARCA investe importanti risorse sui giovani e, nei casi di espulsioni, mancata frequenza ai corsi di studio o, in caso di rinuncia al viaggio, non eroga il contributo che, pertanto, sarà richiesto ai Soci.

Particolare attenzione deve essere posta all'applicazione delle penali in caso di rinuncia alla prenotazione.

Per legge, nel caso di rinuncia al viaggio/soggiorno, vengono applicate le penali indicate nelle Condizioni Generali di Partecipazione conteggiate in base al numero dei giorni mancanti alla data di inizio del soggiorno, escludendo dal conteggio i giorni festivi e prefestivi.

Anche nel caso in cui la prenotazione sia recente, il conteggio si basa esclusivamente sui giorni mancanti all'inizio della vacanza. Ha validità sono la rinuncia presentata per iscritto e non telefonica.

Nei casi di quote di partecipazione con contributo ARCA o eventuali costi di accompagnamento (per i minori) le percentuali di penale saranno applicate sull'importo complessivo (al lordo del contributo) o maggiorate dei costi extra sostenuti dall'Associazione.

Vi ricordiamo che la domanda di partecipazione è una richiesta formale di prenotazione e, pertanto, impegnativa. Non può essere considerata solo una richiesta di informazioni poiché, in caso di disponibilità, prevede l'accettazione della stessa e la rinuncia comporterà la penale per annullamento. Con la sottoscrizione del modulo di partecipazione il Socio accetta tutte le clausole previste nelle Condizioni Generali di Partecipazione, ivi incluse le penali per annullamento della prenotazione.

### **DIRITTI DEI SOCI**

I Soci hanno diritto a partecipare alle iniziative promosse dall'ARCA pubblicate a mezzo del Catalogo, della Newsletter e del sito.

I Soci hanno diritto a beneficiare dei contributi purchè rientrino nelle condizioni previste dai Regolamenti di Partecipazione alle Attività dell'Associazione, che definiscono le caratteristiche dei beneficiari del diritto.

Tali Regolamenti, ogni anno, vengono aggiornati con i Lineamenti annuali deliberati dalla

CAN che definiscono anche la misura dei contributi erogati.

Nelle vacanze riservate ai giovani i Soci hanno diritto ad usufruire di un solo contributo a beneficiario. L'eventuale seconda prenotazione di una vacanza per lo stesso partecipante sarà conteggiata a prezzo intero. Fanno eccezione gli Eventi per i quali è possibile la doppia erogazione del contributo: è consentita la partecipazione con contributo ad una Vacanza Giovani ed agli Eventi.

Nel 2009 è consentito un contributo per un massimo di due Eventi per ciascun Socio; la partecipazione ad ulteriori Eventi comporta l'applicazione dell'intero costo della vacanza.

L'ARCA ha introdotto maggiori agevolazioni per le famiglie riconoscendo un ulteriore contributo del 10% sulla prenotazione del 2° figlio pagante, del 20% sul 3° figlio pagante, ecc.

Le famiglie con più di due figli a carico IRPEF che scelgono le proposte Famiglia in Vacanza avranno diritto alle gratuità delle quote del soggiorno per i figli purchè questi non abbiano superato i 16 anni (n.c.) e non usufruiscano di altre attività giovani.

L'ARCA stipula contratti turistici con i più importanti operatori del settore "in nome e per conto" dei Soci trattando le migliori condizioni di mercato tenuto conto del rapporto qualità-prezzo.

Ultimo consiglio, ma sicuramente non meno importante, documentarsi sempre sulla vacanza che si sta per intraprendere: il clima, la tipologia di sistemazione, i servizi inclusi/esclusi, le caratteristiche della regione/Paese che ci ospita, sono elementi essenziali affinché il viaggio o la vacanza sia rispondente alle nostre aspettative e si evitino spiacevoli sorprese all'arrivo.

La vacanza ed il viaggio sono l'esperienza più piacevole ed esaltante, ma affinché siano tali è necessario organizzarsi bene ed avere lo spirito del viaggiatore: aperto alle esperienze, disponibile verso le persone ed i luoghi, paziente in caso di piccoli imprevisti che possono normalmente verificarsi in una vacanza.

L'ARCA conosce bene i propri Soci e fa viaggiare ogni anno più di 100.000 persone offrendo un ampio ventaglio di proposte: mare, montagna, settimane bianche, tour, mete esotiche, vacanze per i più piccoli e per i ragazzi, studio della lingua, formazione, vacanze specifiche per le famiglie, eventi sportivi, culturali, cinematografici, benessere e terza età.

**Il nostro obiettivo è soddisfare sempre più esaurientemente le richieste dei nostri associati con prodotti qualificati e combinazioni specifiche per le molteplici esigenze del tempo libero. In una parola: "We take care of you" (ci piace prenderci cura di voi).**