

Turisti *non per caso*

A 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 superi 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 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 800 114400. Sottolineiamo che il nostro intervento potrà essere utile solo 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 la causa, qualora sussista la giusta motivazione, ma in caso di contenzioso, l'azione legale dovrà essere intrapresa direttamente tra il Socio e il 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. Per i voli lowcost ed I.T.C. l'operativo voli è suscettibile di variazioni fino a 24 ore prima della partenza. Vi suggeriamo di verificare con il T.O. o la compagnia aerea. 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 Montreuil 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 metereologiche, 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 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 de-

vono superare i 115 cm complessivi (altezza, larghezza, profondità).

Suggeriamo 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.

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).

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 oppure 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.

In merito alle carte d'identità valide per l'espatrio, vi informiamo che non sono più valide quelle che presentano la proroga (timbro sul retro per le C.I. cartacee o attestato di proroga per quelle elettroniche).

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. 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 solo la rinuncia presentata per iscritto e non telefonica.

Nei casi di quote di partecipazione con contributo ARCA le percentuali di penale saranno applicate sull'importo complessivo (al lordo del contributo) o maggiorate dei costi extra sostenuti (es. biglietteria aerea).

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'assegnazione la cui 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, con particolare riguardo:

- dichiara di responsabilità per i familiari fiscalmente a carico;
- autorizzazione al trattamento dati personali ai fini gestionali del servizio e delle relative transazioni economiche ai sensi del DLGS 196/2003;
- autorizzazione all'ARCA ed alle società di gestione ad utilizzare, per finalità di promozione, foto/video in cui appaiono i partecipanti alla vacanza;
- di essere consapevole delle penalità in caso di rinuncia e annullamento della vacanza.

DIRITTI DEI SOCI

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

I Soci hanno diritto a beneficiare dei contributi purché rientrino nelle condizioni previste dallo Statuto e 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 deliberati dalla CAN che definiscono anche la misura dei contributi erogati.

Il prodotto "Famiglia in Vacanza" e "l'incontro con le famiglie" è riservato esclusivamente ai Soci con bambini fino a 16 anni n.c.

Il contributo dell'Associazione è erogato solo ai familiari a carico: fino ai 12 non compiuti l'ARCA sostiene l'intero costo del soggiorno mentre dai 12 ai 16 anni n.c. il contributo è pari a 250 euro. Per famiglia in vacanza non

è prevista doppia agevolazione: il contributo non potrà essere infatti riconosciuto in caso di partecipazione dei ragazzi anche alle vacanze Verdi o Gialle.

Le famiglie con più di due figli a carico IRPEF che scelgono le proposte "Famiglia in Vacanza" avranno diritto alla gratuità del soggiorno per ciascun figlio partecipante purché non abbia superato i 16 anni n.c. e non fruiscono di altre attività giovani.

Vi ricordiamo di presentare entro il 30 settembre 2011 il modello di dichiarazione dei redditi per la verifica del diritto al contributo in favore dei familiari fiscalmente a carico per la partecipazione alle vacanze 2010.

L'ARCA investe importanti risorse sui giovani ma, non eroga contributi sulle penalità per rinuncia; infatti, nel caso in cui si annulli la prenotazione, sarà addebitato al Socio l'intero importo della penale richiesto dal Tour Operator, inclusa la quota di partecipazione dei minori.

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.

Consigliamo di 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 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 le esigenze dei 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 degli associati con prodotti qualificati e combinazioni specifiche per le molteplici esigenze del tempo libero. In una parola: "We take care of you".