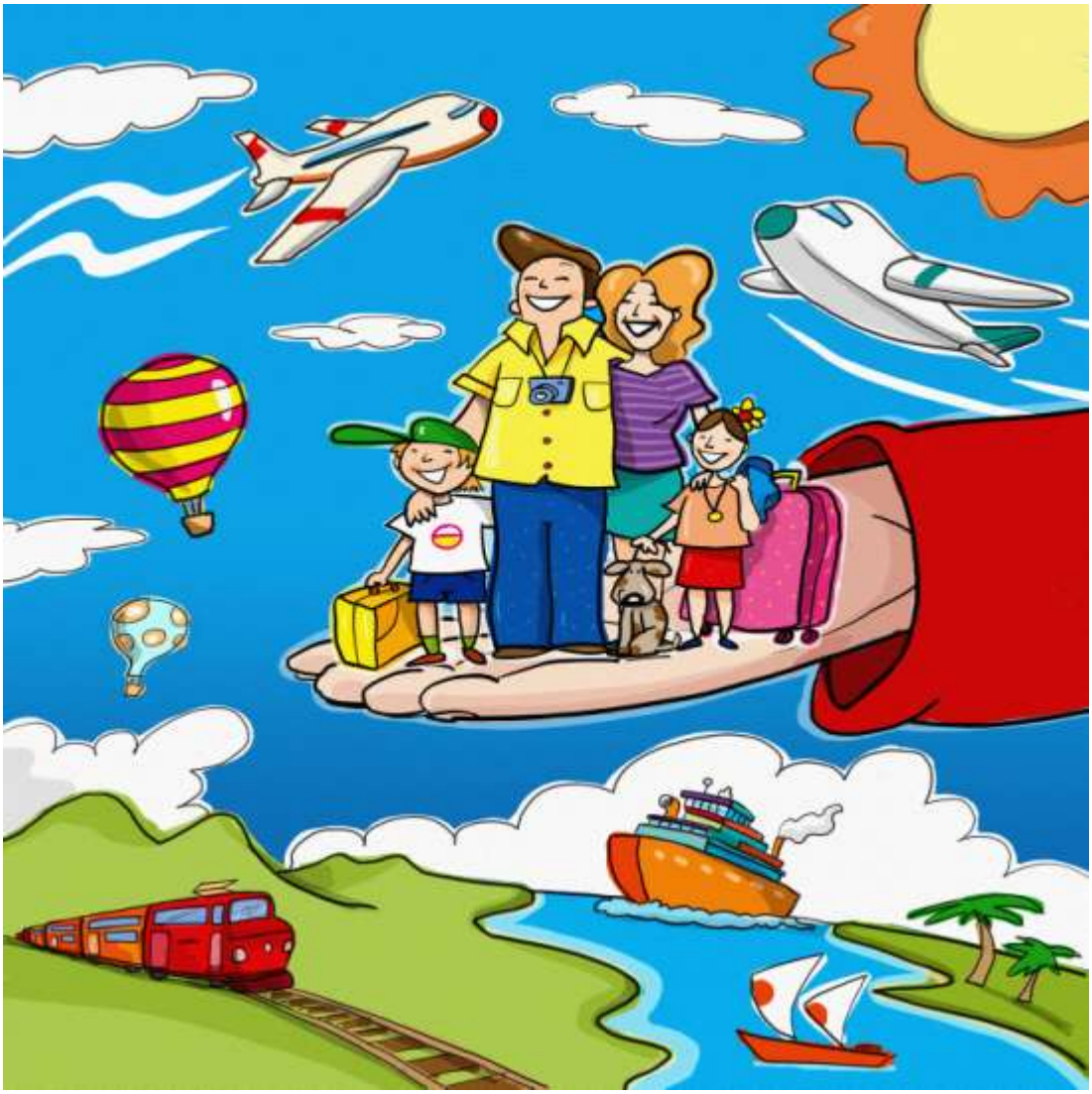
Camera di Commercio
Prato

I Manuali del Consumatore

TUTTI IN VACANZA!



8ª edizione – Giugno 2016

TUTTI IN VACANZA!

INDICE

1. SCEGLIAMO LA META… 4

1.1. IN SICUREZZA 4

1.2. IN MODO CONSAPEVOLE 4

2. ORGANIZZIAMO IL VIAGGIO / LA VACANZA 6

2.1. FAI DA TE 6

2.2. VIAGGI ORGANIZZATI 7

2.3. MULTIPROPRIETÀ 8

3. PREPARIAMOCI ALLA PARTENZA… 9

3.1. I DOCUMENTI DI VIAGGIO 9

3.2. LA VALIGIA 9

3.3. PARTIRE IN SICUREZZA 10

3.4. CONOSCERE I PROPRI DIRITTI 10

3.5. … E I PROPRI DOVERI 11

4. SE VIAGGIAMO… 13

4.1. IN AEREO 13

- I diritti dei passeggeri 13
- La sicurezza 13
- Occhio alle tariffe! 14
- Furti e smarrimenti 14

4.2. IN TRENO 15

- I diritti dei viaggiatori 15
- La sicurezza 15
- Occhio ai ritardi! 15

4.3. IN AUTO 16

- Guidare in sicurezza 16
- In caso di incidente 17
- Occhio alle spese! 17

4.4. CON ALTRI MEZZI **18**

5. SE PARTIAMO CON … 19

5.1. BIMBI A BORDO **19**

5.2. GLI AMICI A QUATTRO ZAMPE **19**

6. SALVAGUARDIAMO IL PORTAFOGLI 21

6.1. ACQUISTI E PAGAMENTI SICURI **21**

6.2. EVITARE TRUFFE E RAGGIRI **21**

6.3 ALTRI CONSIGLI UTILI **22**

7. PER UNA VACANZA "IN PIENA FORMA" 24

7.1. SICUREZZA E SALUTE **24**

- In viaggio 24
- All'estero 24
- Al mare e in piscina 25
- In montagna e sulle piste 26
- Per i più piccoli 27
- L'abbronzatura 28
- Automedicazione e pronto soccorso 28

7.2. ALIMENTAZIONE **29**

8. SE QUALCOSA VA STORTO… 30

8.1 COME AFFRONTARE DISAGI E DISSERVIZI **30**

8.2 LE RESPONSABILITÀ E LE TUTELE **30**

9. IL RIENTRO A CASA 32

1. SCEGLIAMO LA META...

1.1. IN SICUREZZA

SIMVIM (SOCIETÀ ITALIANA DI MEDICINA DEI VIAGGI E DELLE MIGRAZIONI)

Un intero sito Internet dedicato ai viaggiatori che raccoglie consigli e notizie utili sui comportamenti da seguire quando si viaggia, le infezioni più comuni, i medicinali da avere con sé e un elenco dettagliato delle destinazioni a rischio.

VIAGGIARE SICURI (MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI)

Prima di recarsi all'estero è opportuno acquisire informazioni sulle condizioni del paese nel quale si desidera compiere il viaggio. Le informazioni sono fornite dall'ACI e dal Ministero degli Affari Esteri. Le stesse informazioni si possono avere anche attraverso la Centrale Operativa Telefonica, attiva tutti i giorni nell'arco delle 24 ore, che risponde al numero 06/491115.

Protezione consolare per i cittadini dell'UE

Nel sito della Commissione europea c'è una sezione su come trovare assistenza all'ambasciata o al consolato del vostro paese se vivete o viaggiate fuori dall'UE. In caso invece non vi sia una rappresentanza diplomatica del vostro paese esiste una legge che consente di ricevere assistenza dall'ambasciata o dal consolato di qualsiasi Stato membro della UE.

Servizio "Vacanze sicure"

Il Ministero del Turismo ha istituito un nuovo servizio telefonico denominato "Vacanze Sicure" per conoscere in tempo reale le condizioni di ogni Paese prima di effettuare un viaggio, in modo da evitare quelli anche temporaneamente sconsigliati. Il numero 039039039 è attivo in tutte le principali lingue.

1.2. IN MODO CONSAPEVOLE

ASSOCIAZIONE ITALIANA TURISMO RESPONSABILE

Sul sito web dell'AITR si può consultare, per ciascun paese, l'elenco delle associazioni italiane che offrono programmi di viaggio orientati a far conoscere ai viaggiatori la cultura locale, le tradizioni, la gastronomia e le bellezze naturalistiche del paese prescelto. I viaggi si svolgono in piccoli gruppi e con il supporto di guide.

VACANZE ECOSOSTENIBILI: PROGETTO LEGAMBIENTE TURISMO

Legambiente Turismo è la prima etichetta ecologica italiana nel settore della ricettività. Viene rilasciata alle strutture che garantiscono ai loro ospiti un soggiorno a impatto ambientale zero, capace cioè di promuovere la difesa del paesaggio naturale, la valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale e

puntare al contempo sull'innovazione energetica. Sul sito è possibile cercare tali strutture in base alle caratteristiche e alla località e scegliere la destinazione valutando anche promozioni e interventi per la tutela ambientale.

VIAGGI IN ARMONIA CON LA NATURA

Una community dedicata al turismo responsabile, che offre la possibilità di trovare alloggi ecosostenibili e di programmare itinerari immersi nel verde e a contatto con la natura.

2. ORGANIZZIAMO IL VIAGGIO / LA VACANZA

2.1. FAI DA TE

DIECI COMANDAMENTI PER VIAGGIARE A BASSO COSTO
Un decalogo per non cadere nelle trappole della rete, soprattutto se si cercano offerte low cost.

PRENOTAZIONE IN HOTEL: CONSIGLI UTILI
Un vademecum ricco di consigli importanti per chi si accinge a prenotare una vacanza in albergo.

VACANZA: IL DECALOGO PER EVITARE (IL PIÙ POSSIBILE) GLI IMPREVISTI

Prima di effettuare un viaggio è bene organizzarsi per evitare inconvenienti ed essere preparati; CartOrange ha stilato un vademecum con suggerimenti utili per evitare sorprese.

VACANZE: I NOSTRI CONSIGLI
La legislazione europea tutela i consumatori anche quando viaggiano. Ecco alcuni consigli per evitare brutte sorprese e non farsi cogliere impreparati.

IN VIAGGI, TRA DIRITTI, DOVERI E NUOVE FORME DI OSPITALITÀ
Chiarimenti utili nella scelta dell'alloggio "ideale" per il periodo delle vacanze.

SCAMBIO CASA: IL GALATEO PER CHI OFFRE E CERCA CASA PER LE VACANZE
Le cinque regole d'oro da rispettare per non avere e non causare brutte sorprese quando ci si scambia la casa per le vacanze.

CASE VACANZA: ISTRUZIONI PER L'USO
Decalogo con i consigli per difendersi da inconvenienti e imprevisti quando si sceglie di affittare una casa per le proprie vacanze.

SCAMBIO CASA: LE 10 REGOLE D'ORO DELL'OSPITALITÀ RECIPROCA
Le 10 regole per una modalità di vacanza alternativa all'insegna dello scambio casa.

I TRUCCHI PER PRENOTARE VIAGGI ONLINE IN MODO SICURO

I portali di prenotazione di viaggi online offrono prezzi bassi e offerte vantaggiose, ma spesso l' inganno è dietro l'angolo ed è facile incappare in prestazioni accessorie che gonfiano il prezzo o commissioni di servizio; il Centro Europeo Consumatori (CEC) riassume i punti ai quali prestare attenzioni quando si prenota online.

Last minute senza rischi
Per evitare i problemi legati ad acquisti "last minute" è preferibile seguire alcune regole:
- affidarsi ai tour operator conosciuti;
- leggere attentamente il contratto e le condizioni di trattamento;
- verificare l'esistenza di una polizza assicurativa;

- informarsi sull'importo del prezzo pieno, l'ammontare dello sconto e fare raffronti con il catalogo;
- controllare se il prezzo totale è comprensivo di tutte le voci (tasse aeroportuali ecc.);
- verificare la presenza di penali e il loro ammontare;
- informarsi sui documenti e i visti necessari e quanto tempo occorre per procurarseli.

2.2. VIAGGI ORGANIZZATI

VIAGGIO TUTTO COMPRESO

Vademecum con utili consigli per i turisti che si affidano alle agenzie per i propri viaggi.

VIAGGI TUTTO COMPRESO: GUIDA PRATICA PER LA TUTELA DEL TURISTA

Per chi è interessato all'acquisto di un pacchetto turistico "tutto compreso", ecco alcuni consigli utili per non incappare in situazioni spiacevoli.

VACANZE "ALL INCLUSIVE". IL DECALOGO DELLA LEGA CONSUMATORI

Dieci regole da seguire per evitare sorprese quando si acquista un pacchetto vacanze "tutto compreso".

CONSIGLI UTILI AI VIAGGIATORI

Riferimenti a direttive comunitarie riguardanti il diritto ad essere informati su tutti gli obblighi e le facoltà di chi acquista un pacchetto turistico. A cura della Guardia di Finanza.

PACKAGE TRAVEL

Scheda informativa dell'Unione europea sui viaggi all-inclusive. In lingua inglese.

VIAGGI TUTTO COMPRESO. TURISTI PIÙ PROTETTI

Nell'era di Internet sono sempre più numerosi i consumatori che prenotano la propria vacanza online, ma i diritti del turista che ha acquistato sul web non sono chiari. Allora, la Commissione Europea ha esteso la protezione prevista dalla direttiva sui viaggi "tutto compreso" anche ai pacchetti turistici personalizzati. La pagina web elenca le novità sia per i viaggi "tutto compreso" che per quelli "fai da te".

PACCHETTI TURISTICI

Guida contenente tutto ciò che il consumatore che ha prenotato un pacchetto turistico deve sapere.

CONTRATTI, ASSICURAZIONE E RECLAMI

Il Centro per i Diritti del Cittadino (CODICI) ha stilato un decalogo, sulla base delle disposizioni legislative attualmente vigenti in materia di "pacchetti tutto compreso", con i principali accorgimenti che il consumatore dovrebbe tener presente quando prenota la propria vacanza.

Tutela più incisiva per gli utenti dei pacchetti "all inclusive"

La Corte di Giustizia europea ha stabilito, con una recente sentenza, che il turista possa far valere le proprie ragioni agendo in giudizio contestualmente contro agenzia e tour operator, presso il foro del proprio Stato di domicilio. Ciò fornisce al turista – consumatore uno strumento più rapido e meno oneroso per far valere i propri diritti.

2.3. MULTIPROPRIETÀ

MULTIPROPRIETÀ: TRA DIRITTI ED OBBLIGHI DEL CONSUMATORE

Ecco una guida che ci aiuta a capire quali sono i diritti del consumatore quando stipula un contratto di multiproprietà.

NORMATIVA SULLA MULTIPROPRIETÀ

Tante risposte alle domande più frequenti riguardo alla multiproprietà.

Vacanze in multiproprietà

La normativa vigente in materia assicura ai consumatori il diritto all'informazione attraverso un prospetto da consegnare prima della firma di un contratto, concede un diritto di recesso di 14 giorni e vieta agli operatori di incassare anticipi durante il periodo di ripensamento.
Si prevede che saranno coperti anche i contratti di multiproprietà con una durata minima di un anno, compresi quelli sui beni mobili quali roulotte, navi da crociera, chiatte e camper, quelli dei punti vacanza, la rivendita delle quote e i circuiti di scambio.

3. PREPARIAMOCI ALLA PARTENZA...

3.1. I DOCUMENTI DI VIAGGIO

PARTI PER LE VACANZE? HAI CONTROLLATO I DOCUMENTI?
Informazioni utili a rispondere alle domande più frequenti sui documenti di viaggio.

CARTA DOGANALE DEL VIAGGIATORE
Per chi viaggia un vademecum indispensabile per predisporre in anticipo tutti i documenti necessari e ridurre i tempi di attesa.

DOCUMENTI VALIDI PER L'ATTRAVERSAMENTO DELLE FRONTIERE
Alcuni paesi esteri (Egitto, Croazia, Romania, Svizzera, Turchia, Tunisia, ecc.) non riconoscono come documento d'identità valido la carta d'identità fornita dell'attestato di proroga (valido in Italia, secondo quanto disposto dal Decreto Legge 112 del 25/06/2008). Il rischio è trovarsi bloccati alla frontiera, senza possibilità di entrare nel paese. Le forze di polizia consigliano quindi di partire muniti di un altro documento di identità valido (ad esempio passaporto). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito della Polizia di Stato.

IL PASSAPORTO SI RICHIEDE ANCHE ON-LINE
Dal 20 dicembre 2010 è possibile richiedere on line il passaporto compilando un apposito modulo di richiesta e fissando un appuntamento nella Questura o Commissariato prescelti per la consegna della documentazione e per la rilevazione dell'impronte digitali (necessarie al rilascio del passaporto biometrico obbligatorio da maggio 2010).

NEW **PASSAPORTO: TUTTE LE INFORMAZIONI PER IL RILASCIO**
Video guida della Polizia di Stato con tutte le informazioni utili per il rilascio del passaporto.

Passaporto: cambiano i costi
E' stato abolito l'obbligo di comprare e apporre ogni anno una nuova marca da bollo per viaggiare fuori dall'Unione Europea. Le nuove disposizioni rivedono i costi del documento nell'ottica di semplificare le procedure e ridurre gli oneri per marche, bolli e permessi.

3.2. LA VALIGIA

COSA METTERE IN VALIGIA
Sul sito www.invaligia.com è possibile trovare numerosi consigli utili su cosa mettere in valigia nelle circostanze più diverse (al mare, in montagna, nei viaggi di lavoro e in quelli avventurosi, con bambini o persone anziane, con animali al seguito), nonché informazioni su procedure burocratiche, visti e

documenti vari.

I FARMACI IN VALIGIA

E' importante avere a disposizione alla partenza i medicinali di prima necessità per evitare che un semplice malessere si trasformi in uno spiacevole inconveniente. La guida riporta un elenco dei principali disturbi ed i rimedi per combatterli.

3.3. PARTIRE IN SICUREZZA

VACANZE: I CONSIGLI ANTI-FURTO

Alcune semplici misure anti-furto da seguire prima di partire per le vacanze.

SERVIZIO "DOVE SIAMO NEL MONDO" (MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI)

Il Ministero degli Affari Esteri ha istituito un servizio denominato "Dove siamo nel mondo", che permette agli italiani che si recano all'estero di comunicare la propria presenza e il periodo di permanenza nel paese estero in modo da consentire, in caso di emergenza, un intervento tempestivo dei soccorsi.

VACANZE ACCESSIBILI

NEW

Sul sito/blog diversamenteagibile.it sono raccolte moltissime informazioni utili riguardo l'accessibilità per i disabili a strutture e attrazioni turistiche in genere.

BUONE VACANZE: LA LISTA DI COSE DA FARE PRIMA DI PARTIRE

Ecco una breve lista di cose da ricordare e da fare prima di chiudere casa e partire per le vacanze.

DIFENDERSI DAI FURTI IN CASA

Alcuni consigli per scongiurare furti durante le vacanze.

3.4. CONOSCERE I PROPRI DIRITTI

VADEMECUM DEL TURISTA CONSAPEVOLE

Guida predisposta dalla Federconsumatori che dà informazioni su come tutelare i propri diritti in viaggio.

RIFORMA DEL TURISMO

Nell'ambio del Decreto Sviluppo 2011, il Governo ha inserito una riforma del Codice del turismo, che abroga e riunisce tutte le leggi precedentemente emanate nel settore.

DIRITTI DEL TURISTA

NEW

Una guida che riassume brevemente le principali informazioni contenute nella Carta dei diritti del turista in materia di trasporti, accoglienza e ospitalità, adeguate al caso italiano.

CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA

Guida ai principali diritti e doveri del turista, arricchita con l'indicazione di convenzioni internazionali e con le norme del settore.

I DIRITTI DEI VIAGGIATORI
Opuscolo illustrativo di tutti i diritti del viaggiatore riconosciuti dai regolamenti europei.

ACCESSO ALLA SPIAGGIA
Quali sono esattamente i diritti di accesso dei cittadini alle spiagge? Si può entrare liberamente negli stabilimenti senza pagare il biglietto d'ingresso? Di quali servizi possono usufruire gratuitamente i bagnanti? Questa guida cerca di fornire una risposta a questa ed altre domande sui servizi balneari e sui diritti di accesso al mare dei cittadini.

DIRITTI DEI BAGNANTI
Breve Vademecum sui diritti dei bagnanti e i modi per farli valere.

VACANZE E VIAGGI
Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia mette a disposizione degli utenti consigli utili per organizzare le proprie vacanze senza trascurare i possibili problemi e le relative modalità di reclamo. Dalla prenotazione di pacchetti vacanze alle informazioni riguardo i biglietti aerei, ferroviari e marittimi fino ad arrivare ai servizi sanitari.

"Your Passenger Rights At Hand"
La Commissione Europea ha inaugurato un'applicazione per smartphone che spiega i diritti del passeggero per ogni potenziale problema riguardante i trasporti aerei e ferroviari e funziona con quattro piattaforme mobili: Apple Iphone, Google Android, RIM Blackberry e Microsoft Windows Phone 7. La nuova "App" è disponibile in 22 lingue dell'UE e dal 2013 sarà estesa anche ai trasporti marittimi e agli autobus.

Quando si può recedere senza penale
Il viaggio va rimborsato se nel luogo di villeggiatura scoppia un'epidemia. E' quanto stabilito dalla sentenza n. 16315/07 della Corte di Cassazione. Il recesso è possibile per la sopravvenuta impossibilità di utilizzazione della prestazione. In alternativa il consumatore può chiedere di cambiare il pacchetto con uno di valore corrispondente per altra destinazione da concordare. Tale decisione va comunicata a mezzo lettera raccomandata AR, sia all'agenzia che al Tour operator.

3.5. … E I PROPRI DOVERI

DECALOGO DEL BON TON IN SPIAGGIA
Decalogo sui comportamenti da evitare il spiaggia per non disturbare chi ci sta vicino.

COME COMPORTARSI IN DOGANA
Guida del Corpo Forestale dello Stato ricca di informazioni su quello che è possibile riportare al ritorno da un viaggio senza arrecare danno ad ecosistemi spesso delicatissimi e senza rischiare di essere bloccati alla dogana.

DECALOGO PER UNA ECOVACANZA

Consigli utili per essere ecologici anche in vacanza con poche semplici accortezze.

ESTATE: IL BON TON IN NATURA

Pratici suggerimenti per muoversi nella natura preservando il paesaggio.

4. SE VIAGGIAMO...

4.1. IN AEREO

◆ I diritti dei passeggeri

VOLI AEREI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

L'overbooking (sovraprenotazione) da parte delle compagnie aeree, è un fenomeno che si verifica maggiormente nei periodi di alta stagione. L'Aduc elenca una serie di garanzie che devono essere fornite dalla compagnia aerea qualora si verifichi questo sgradevole fenomeno

IL VOLO INCERTO. IL TRASPORTO AEREO: NUOVE NORME NUOVE TUTELE

Un opuscolo per poter affrontare piccoli e grandi problemi derivanti da disservizi aeroportuali.

LIBERI DI VOLARE

Confconsumatori Sicilia ha realizzato il manuale "Liberi di volare: i diritti del passeggero nel trasporto aereo". Il contenuto è diviso in più parti: la prima è dedicata alla normativa; la seconda contiene un formulario con 14 tipi di lettere di reclamo; la terza concerne la giurisprudenza; l'ultima espone i provvedimenti dell'Antitrust nei confronti di compagnie o agenzie per comportamenti scorretti nei confronti del consumatore.

Ritardi aerei: per il calcolo conta l'apertura del portellone

Una sentenza della Corte di Giustizia europea ha stabilito che il momento che segna l'arrivo effettivo del velivolo non è l'attimo in cui le ruote toccano la pista, ma quello in cui si apre il primo portellone. Questo aspetto è particolarmente rilevante per calcolare l'eventuale ritardo dell'aereo e stabilire il diritto o meno al rimborso.

◆ La sicurezza

BLACK LIST DELLE COMPAGNIE AEREE

Sul sito dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) si può consultare la lista delle compagnie aeree che, in base ad una decisione della Commissione Europea, non possono più far volare i propri mezzi nei cieli d'Europa. Questa lista viene aggiornata ogniqualvolta necessario e comunque almeno ogni tre mesi. E' altresì importante sapere che i viaggiatori, al momento della prenotazione, hanno il diritto di essere informati sulla identità del vettore aereo.

TRASPORTO LIQUIDI IN CABINA: COSA CAMBIA DAL 31 GENNAIO 2014

Scheda pratica sulle nuove regole per l'ammissione dei liquidi sugli aerei.

Informazioni in lingua italiana sugli aerei

L'ENAC ha stabilito che in tutte le compagnie aeree che operano nel territorio italiano dovrà esserci del personale che parla lingua italiana. Tali prescrizioni

valgono anche per le compagnie extracomunitarie. Lo scopo è quello di garantire che i passeggeri di lingua italiana possano comprendere al meglio le informazioni di sicurezza e le istruzioni di emergenza.

Esteso l'uso dei dispositivi elettronici a bordo

L'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) ha disposto che smartphone, tablet e lettori e-book potranno essere tenuti accesi in modalità "volo" anche durante il rullaggio, il decollo e l'atterraggio, senza rischi per la sicurezza.

◆ Occhio alle tariffe!

LOW COST NON SEMPRE VUOL DIRE LOW PRICE

Accorgimenti suggeriti dal Centro Turistico Studentesco (CTS) per mettere in guardia gli utenti sulle tariffe proposte dalle compagnie aeree cosiddette "low cost".

VOLI LOW COST

Guida ai voli low cost, per garantirsi un risparmio reale al riparo da truffe e spese impreviste.

ACQUISTO BIGLIETTI AEREI ONLINE

Alcuni consigli utili per effettuare acquisti on line sicuri e consapevoli.

VOLI ON LINE

Alcuni consigli su come risparmiare denaro nell'acquisto, di viaggi aerei on line.

VOCI DI COSTO DEL BIGLIETTO AEREO

Quando si acquista un biglietto aereo è importante conoscere tutte le voci che ne compongono il prezzo finale e, quindi, l'effettivo costo del viaggio; il passeggero, infatti, ha diritto di sapere fin dall'inizio quanto andrà a spendere e di scegliere in maniera consapevole tra le diverse offerte delle compagnie aeree. Qui una guida sulla composizione dei prezzi dei biglietti aerei.

PRENOTAZIONE VOLI: OCCHIO AI COSTI IN PIÙ.

Alcuni consigli su come risparmiare denaro nell'acquisto, di viaggi aerei on line.

Tariffe aeree: stop a offerte non trasparenti

Sulla base delle recenti disposizioni a tutela del consumatore, le compagnie aeree nelle loro pubblicità sono obbligate ad indicare il prezzo effettivo del servizio (prezzo netto + componenti del supplemento). Devono inoltre comunicare quanti posti sono disponibili al prezzo indicato nella promozione e per quali periodi è valida l'offerta.

◆ Furti e smarrimenti

BAGAGLI SMARRITI: COSA FARE PER TUTELARSI

La guida riporta una serie di consigli utili da seguire quando vengono smarriti o danneggiati i bagagli trasportati in aereo.

SE SI VERIFICANO PROBLEMI AL BAGAGLIO

Il prontuario riporta le principali azioni da compiere nel caso di smarrimento o furto del bagaglio in treno, in aereo e in altri mezzi pubblici.

BAGAGLIO SMARRITO CERCASI: COME ORIENTARSI SE SI PERDE LA VALIGIA

Alcune istruzioni di Federconsumatori e Adusbef per fronteggiare lo smarrimento o la perdita della valigia.

4.2. IN TRENO

◆ I diritti dei viaggiatori

LA GUIDA DEL VIAGGIATORE

Tutto quanto c'è da sapere per utilizzare al meglio i servizi di Trenitalia e per conoscere tutte le condizioni che regolano bonus, rimborsi e indennità.

TRASPORTO FERROVIARIO: NUOVO DECRETO SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI

E' entrato in vigore il 21 maggio 2014 il decreto legislativo che disciplina le sanzioni per le violazioni dei diritti dei passeggeri, stabilite dalle norme comunitarie. Queste riguardano i ritardi, le coincidenze perse, la responsabilità sui bagagli e gli obblighi informativi ai passeggeri. L'organo di controllo è l'Autorità di regolazione dei trasporti.

TRENI: IN VIGORE NUOVE NORME UE SULLA TUTELA DEI PASSEGGERI

Da luglio 2014 l'Autorità dei Trasporti ha approvato il nuovo Regolamento sulla tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario e ha pubblicato online il modulo per presentare reclami.

◆ La sicurezza

VIAGGIARE IN TRENO

Attraverso questa guida la polizia ferroviaria dà alcuni suggerimenti sul comportamento da tenere per viaggiare in treno sereni e in tutta sicurezza.

LA SICUREZZA DEI VIAGGIATORI, SUI TRENI E NELLE STAZIONI

Alcuni semplici suggerimenti per un viaggio in treno sereno e sicuro.

◆ Occhio ai ritardi!

INFORMAZIONI IN TEMPO REALE SUL RITARDO DEI TRENI

Trenitalia ha istituito un nuovo servizio on-line denominato "ViaggiaTreno" che informa gli utenti sull'andamento dei treni in tempo reale.

INDENNITÀ PER RITARDO DEL TRENO

Tutte le informazioni necessarie per chiedere il rimborso da parte di Trenitalia in caso di ritardo del treno.

Treno in ritardo: rimborso anche con "causa di forza maggiore"

Una sentenza della Corte di Giustizia dell'UE ha stabilito che il viaggiatore ha sempre diritto al rimborso del costo del biglietto anche quando il treno è in

ritardo per “causa di forza maggiore” (maltempo, danni all’infrastruttura, azioni sindacali…). Per un ritardo pari o superiore a un’ora un passeggero può chiedere il rimborso parziale del prezzo del biglietto. L’indennizzo corrisponde, come minimo, al 25% del prezzo del biglietto quando il ritardo è compreso tra i 60 e i 119 minuti, e al 50% quando il ritardo è di 120 minuti o superiore.

4.3. IN AUTO

◆ Guidare in sicurezza

VACANZE IN AUTO: VIAGGIARE SICURO
Guida per affrontare al meglio il viaggio in auto verso la meta delle vacanze.

LE CAUTELE NELLA GUIDA
Guida esauriente sui comportamenti da tenere mentre si è al volante.

VACANZE IN AUTO, ECCO COSA C'È DA SAPERE PRIMA DI METTERSI IN VIAGGIO
In questa guida si trovano numerosi suggerimenti per la sicurezza stradale, particolarmente utili prima di iniziare un viaggio.

SISTEMI DI SICUREZZA PASSIVA
Guida su quali sono i principali dispositivi di sicurezza e quali caratteristiche devono avere per essere a norma.

VADEMECUM PER CHI VA ALL’ESTERO IN AUTO
Alcuni consigli per chi intende organizzare un viaggio in macchina fuori dai confini nazionali.

ACCORGIMENTI PRIMA DI PARTIRE IN VIAGGIO
L'ACI ha elencato un insieme di accorgimenti da seguire prima di partire per un viaggio quali il controllo della pressione dei pneumatici, la visibilità, i freni e lo sterzo, nonché altri consigli utili per aiutarci a viaggiare in sicurezza.

AUTONOLEGGI E CARTE DI CREDITO

Se si vuole prenotare online un'auto a noleggio, è necessario il pagamento tramite una carta di credito classica, poiché l'utilizzo di una carta prepagata può non assicurare la consegna dell'auto al momento del ritiro. Questo perché quando si noleggia un mezzo di trasporto è necessario versare un deposito cauzionale per coprire gli eventuali danni che possono essere arrecati al mezzo, quindi, anche se il pagamento con carta prepagata è consentito, sarà necessario presentare una carta di credito classica al momento del ritiro del mezzo.

VACANZE IN AUTO: I CONTROLLI PER LA SICUREZZA
L'ACI ha elencato un insieme di accorgimenti da seguire prima di partire per un viaggio quali il controllo della pressione dei pneumatici, la visibilità, i freni e lo sterzo, nonché altri consigli utili per aiutarci a viaggiare in sicurezza.

SPECIALE AUTO A NOLEGGIO
Consigli utili per chi intende noleggiare un’auto.

VACANZE IN AUTO: I CONSIGLI DI SUPERMONEY

Il decalogo per viaggiare in sicurezza e risparmiare.

Pronto Anas: servizio informativo di sicurezza stradale

E' stato attivato un Numero Unico "Pronto Anas" (841 148) gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sempre attivo dalle 8:00 alle 20:00, che risponde a segnalazioni, suggerimenti e richieste di informazioni riguardanti la rete stradale e i servizi.

◆ In caso di incidente

SOCCORSO IN CASO DI INCIDENTE STRADALE

Tutto ciò che c'è da sapere sull'obbligo di prestare soccorso in caso di incidente stradale in presenza di feriti e relative sanzioni penali per chi non ottempera.

AUTO NON ASSICURATE O ESTERE: A CHI RIVOLGERSI IN CASO DI INCIDENTE

In caso di incidente con auto non assicurata o estera esistono due enti concepiti per gestire la pratica di sinistro. In caso di incidente con auto non assicurata, ci si deve rivolgere al Fondo di Garanzia per le Vittime della Strada che si occupa anche di auto non identificate e di risarcimento danni. In caso di incidente con auto estera è necessario rivolgersi all' Ufficio Centrale Italiano (U.C.I.), che si occupa degli incidenti causati in Italia da auto immatricolate all'estero o di incidenti causati all'estero di auto immatricolate in Italia e tiene i contatti direttamente con gli analoghi uffici centrali nei diversi paesi stranieri. Informazioni più dettagliate sul sito del Fondo di Garanzia e sul sito dell'U.C.I. (http://www.ucimi.it/).

◆ Occhio alle spese!

RISPARMIA CARBURANTE. E MOLTO DI PIÙ

Dieci consigli utili per ridurre il consumo di carburante e adottare uno stile di vita (e di guida) più sostenibile e sicuro.

MAPPA DISTRIBUTORI DI METANO

La mappa completa dei distributori di metano dislocati sul territorio nazionale è disponibile sul sito web della FederMetano, dove è pertanto possibile individuare il distributore più vicino con un semplice click.

LE 10 REGOLE PER UNA GUIDA ECOLOGICA

Dieci semplici regole per una guida sicura, confortevole, economica e rispettosa dell'ambiente.

AUTONOLEGGI: SLALOM TRA LE TRAPPOLE DA EVITARE

La guida da consigli su come risparmiare sul noleggio dell'auto facendo attenzione alle clausole e agli optional.

Incidente con l'auto noleggiata: quali cautele

Onde evitare spiacevoli sorprese, quando si riconsegna l'auto noleggiata bisogna chiedere alla compagnia di verificare subito le condizioni della carrozzeria e degli interni, facendole riportare sulla fattura. Così in presenza di danni nulla potrà essere addebitato; se invece ci sono danni saranno

addebitati solo quelli indicati sulla fattura. Può essere utile fotografare l'auto, soprattutto in caso di incidente, per non rischiare di vedersi addebitare i costi di riparazioni non necessarie.

4.4. CON ALTRI MEZZI

COME SCEGLIERE IL TRAGHETTO? I CONSIGLI DELL'ADUC
Per raggiungere le località estive molti turisti devono usufruire dei trasporti marittimi. L'Aduc ha pertanto stilato una serie di consigli sull'argomento.

UNA CASA A QUATTRO RUOTE
Alcuni consigli utili per acquistare in sicurezza il camper.

LE ACQUE CHE NAVIGO
Per chi viaggia in nave, alcuni suggerimenti utili su come comportarsi in caso di ritardi, partenze annullate e danni ad auto e bagagli.

MARE, CHE PASSIONE: IL VADEMECUM DEL DIPORTISTA
Il vademecum del diportista secondo il Comando generale del Corpo Capitanerie di Porto - Guardia Costiera, per chi ama andar per mare.

CONSIGLI PER CHI ORGANIZZA GITE O VIAGGI CON PULLMAN TURISTICI
Informazioni utili a cura dell'Associazione Sostenitori Amici Polizia Stradale per chi organizza gite o viaggi con pullman turistici.

10 COSE DA CHIEDERE ALL'AGENZIA PRIMA DI PRENOTARE UNA CROCIERA
Dieci cose che dovete sempre domandare all'agenzia viaggi prima di prenotare la crociera.

VIAGGIARE IN AUTOBUS: NUOVI DIRITTI PER I PASSEGGERI
In questa guida sono descritti i diritti dei passeggeri di autobus, dopo l'entrata in vigore del Regolamento europeo 181/2011.

5. SE PARTIAMO CON ...

5.1. BIMBI A BORDO

BIMBI A BORDO? NIENTE PANICO
Viaggiare con i bambini, soprattutto se molto piccoli, non è sempre un'esperienza rilassante, ma con pazienza e una serie di consigli utili si può evitare il peggio. La guida suggerisce i comportamenti da adottare quando si trasporta in auto o in aereo un bambino.

BIMBI IN VACANZA, COME MUOVERSI IN SICUREZZA
Consigli preziosi su come muoversi in piena sicurezza quando si è in vacanza con i bambini.

VIAGGIARE CON I BAMBINI
Un portale dedicato ai viaggi con i bambini sul quale potete trovare informazioni interessanti e idee utili per organizzare una vacanza con i vostri figli, al fine di rendere il viaggio più confortevole, sicuro e piacevole.

DECALOGO PER BAMBINI IN VIAGGIO
Guida pratica per le vacanze con i bambini.

IN VIAGGIO CON I BAMBINI
Vademecum predisposto dal Ministero della Turismo su tutte le precauzioni da prendere quando si va in vacanza con i bambini.

VACANZE PASQUALI: ECCO I CONSIGLI DI MAMMA PLANNER
Come essere preparati alle vacanze pasquali (e non solo) quando ci sono dei bambini? Ecco i consigli salva-tempo per i genitori.

Viaggi all'estero: carta d'identità obbligatoria anche per i più piccoli
Prima dell'introduzione del Decreto Legge 70 del 13 maggio 2010, solo i ragazzi con più di 15 anni dovevano avere la carta di identità per viaggiare in Europa, ora è necessario anche per i più piccoli. Rimangono sempre validi il passaporto e il lasciapassare della Questura, ma richiedere la carta di identità consente spesso di risparmiare tempo e denaro.

5.2. GLI AMICI A QUATTRO ZAMPE

ENPA: VIAGGI SICURI PER I QUATTRO ZAMPE
Preziosi consigli per i proprietari di cani e gatti in procinto di effettuare un viaggio in aereo nonché i divieti e le regole vigenti sugli altri mezzi pubblici.

ANIMALI SUI MEZZI PUBBLICI
Piccola guida sulle regole e le modalità per il trasporto di animali.

BENVENUTI VIAGGIATORI "BESTIALI"!
Sito della Protezione Animali. Offre soluzioni e consigli utili per i viaggiatori e i loro beniamini. E' inoltre possibile trovare hotel, spiagge, parchi e locali dove i nostri amici a quattro zampe sono i benvenuti.

IN VIAGGIO CON GLI ANIMALI
Sul sito vengono elencate le strutture alberghiere, i ristoranti e i mezzi di trasporto dove gli animali domestici sono ben accetti. Il portale propone inoltre rubriche tematiche sulle regole di buona convivenza e promuove iniziative a difesa degli animali.

LA PENSIONE PER GLI ANIMALI
Un decalogo per la scelta della pensione per animali.

VIAGGIARE CON GLI ANIMALI
Una guida del Ministero della Salute per viaggiare sicuri con animali domestici in Italia e in Europa.

VACANZE A QUATTRO ZAMPE
E' nato il portale "Vacanze a quattro a zampe", dedicato a coloro che desiderano trascorrere le vacanze con i propri animali, all'interno del quale è possibile trovare informazioni sulle disposizioni di sanità veterinaria, sulle eventuali vaccinazioni obbligatorie o consigliate nel Paese di destinazione, nonché l'elenco delle strutture "dog friendly" e le informazioni sulle regole vigenti per i mezzi di trasporto. E' importante ricordare che per i viaggi all'estero è necessario presentare il passaporto europeo con l'obbligo di identificazione anche per gatti e furetti.

IN VACANZA CON IL CANE: ECCO COSA NON PUÒ MANCARE
Ecco gli accessori indispensabili per andare in vacanza con il proprio cane.

VACANZE AL MARE A MISURA DI CANE
Breve guida per creare un itinerario adatto per i nostri amici a quattro zampe.

CONSIGLI PER VIAGGIARE CON CANE E GATTO
Consigli utili per viaggiare con il proprio animale domestico.

6. SALVAGUARDIAMO IL PORTAFOGLI

6.1. ACQUISTI E PAGAMENTI SICURI

CARTE DI PAGAMENTO IN VACANZA. I CONSIGLI DELL'ABI

In vacanza di solito si porta poco contante, effettuando la maggior parte dei pagamenti con bancomat o carte di credito. L'Abi mette a disposizione consigli sull'uso corretto e sicuro delle carte di pagamento, da seguire soprattutto quando si è in vacanza.

CARTE DI CREDITO IN VACANZA: ISTRUZIONI PER L'USO

Alcuni consigli per utilizzare in sicurezza carte di credito o carte prepagate durante le vacanze.

Rimborso IVA su acquisti nei paesi extra europei

L'Iva pagata sui prodotti e servizi acquistati durante i soggiorni all'estero nei Paesi extra Ue può essere rimborsata, pertanto se acquistate in negozi "tax free", richiedete al commerciante la fattura di acquisto col dettaglio del valore dei prodotti acquistati e le relative imposte e passate alla dogana per la vidimazione della fattura con i prodotti non ancora utilizzati. Conviene comunque sempre chiedere in loco informazioni sulle modalità del rimborso.

6.2. EVITARE TRUFFE E RAGGIRI

LE REGOLE D'ORO

Utili consigli per andare in vacanza senza affrontare spiacevoli sorprese. Suggerimenti su quali attenzioni prestare prima di sottoscrivere un contratto, dai pacchetti turistici ai last minute.

PRATICHE COMMERCIALI SLEALI: LA LISTA NERA

Come capire se una pratica commerciale è legale o no? In risposta a tale domanda è stata stipulata una lista nera dove sono elencate le pratiche commerciali sempre proibite. Sul medesimo portale, curato dalla Comunità Europea, è possibile anche testare le proprie conoscenze in materia attraverso un apposito quiz.

ESTATE, TEMPO DI FALSI. CONOSCERLI PER RICONOSCERLI

Con l'arrivo dell'estate, di solito aumenta lo smercio di soldi falsi, tuttavia basta un po' di attenzione per rendere la vita più difficile agli spacciatori di banconote false.

IN VACANZA CON UN CLIC: COSA BISOGNA SAPERE QUANDO SI PRENOTA

Molti consumatori decidono di prenotare le proprie vacanze su Internet: quello che molti non sanno è che basta un clic per stipulare dei contatti di viaggio in piena regola per cui spesso le cancellazioni gratuite non sono possibili. Il CEC dà dei consigli utili su come evitare raggiri online.

SOS truffe

Sul sito della Camera di Commercio di Prato, nell'area riservata ai servizi al consumatore, c'è una sezione "SOS truffe" che permette di conoscere meglio come cautelarsi attraverso rubriche, consigli e informazioni aggiornate consultabili su siti istituzionali e non, che trattano con competenza l'universo variegato delle truffe, anche quelle che colpiscono quando si è in vacanza.

Pubblicità ingannevole

Per la difesa dei consumatori, è attiva sul sito camerale una sezione dedicata alla pubblicità ingannevole che riporta numerosi esempi anche nel settore del turismo. Nella suddetta area è consultabile anche un decalogo utile a comprendere i diversi profili di ingannevolezza e i criteri per valutarli in modo oggettivo e ragionevole.

6.3 ALTRI CONSIGLI UTILI

IN VIAGGIO CON 10.000 EURO O PIÙ IN TASCA?

La guida spiega le modalità per trasferire somme di denaro pari o superiori a 10.000 € all'estero passando attraverso le frontiere.

DA BLABLA CAR A AIRBNB, IN VACANZA CON LA SHARING ECONOMY

Con la nuova cultura della condivisione nata con il dilagare dei social network, nasce anche la possibilità di viaggiare low cost. Infatti, è possibile tramite siti e applicazioni condividere un passaggio in auto dividendo le spese oppure un posto letto. Ecco come scegliere tra siti e applicazioni disponibili online.

VACANZE LOW COST

Adoc ha stilato un elenco delle principali soluzioni alternative e un rapido vademecum di consigli per risparmiare sulle vacanze.

PARTENZA ASSICURATA

Consigli utili per una vacanza garantita da una polizza assicurativa ad hoc.

Pacchetti vacanza: variazione prezzo per oscillazioni cambio

In relazione alle variazioni di prezzo operate dai tour operator sui pacchetti vacanza a seguito delle oscillazioni del cambio euro-dollaro, i consumatori possono recedere dal contratto senza penali qualora la variazione superi il 10%. In conseguenza delle oscillazioni del cambio, le agenzie di viaggio sono autorizzate a modificare il prezzo d'acquisto purché le variazioni siano superiori al 3%; devono comunque darne comunicazione al cliente almeno 21 giorni prima della partenza.

Roaming dei dati: tariffe dimezzate

Dal 1 luglio 2014 per chi viaggia in Europa e vuole rimanere in contatto con amici e parenti, consultare mappe, controllare la posta e aggiornare i social network costerà meno. L'UE ridurrà di oltre la metà le tariffe massime per scaricare i dati in roaming.

Apparecchi elettronici in vacanza

Se ci si reca in vacanza all'estero con alcuni apparecchi elettronici (macchina fotografica, telecamera, computer) al rientro in Italia per poter dimostrare che gli apparecchi non sono nuovi, acquistati all’estero e importati senza la dichiarazione obbligatoria di dogana, è consigliabile portare con sé lo scontrino che attesta l'acquisto e la garanzia o, in alternativa, è possibile dichiarare all'uscita dall'Italia quali oggetti di valore si portano con sé.

7. PER UNA VACANZA "IN PIENA FORMA"

7.1. SICUREZZA E SALUTE

In viaggio

I PIÙ FREQUENTI INCIDENTI ESTIVI
Comportamenti incauti nell'alimentazione possono facilmente rovinare una vacanza. L'Unione Nazionale Consumatori ha raccolto i casi più frequenti.

CONSIGLI PRATICI DI COMPORTAMENTO
Consigli pratici su: colpo di calore e protezione dai raggi solari, adattamento all'altitudine, voli in aereo e viaggi in auto, jet lag, punture o morsi di artropode o animale velenoso, bagni e immersioni.

GRAVIDANZA IN VIAGGIO: I CONSIGLI
Essere incinta non significa non poter viaggiare; ecco alcuni accorgimenti per non nuocere alla salute del bambino e alla propria.

ALLERGIE IN ESTATE
I consigli degli esperti su come prevenire o contrastare le allergie quando si è in vacanza.

VIAGGIARE… IN SALUTE
I consigli per una partenza senza rischi: le vaccinazioni obbligatorie e consigli per chi si reca all'estero.

GUIDA ALL'ACQUISTO E ALL'USO DEGLI OCCHIALI DA SOLE
Campagna informativa a cura del Ministero Attività Produttive con il patrocinio della Commissione Europea e del Ministero della salute.

DECALOGO PER LA SALUTE IN VIAGGIO

L'estate e le vacanze sono spesso accompagnate dal rischio di piccoli e fastidiosi disturbi che rischiano di rovinare il meritato periodo di riposo. Ecco i consigli di "Intrage" per partire preparati.

ASMA E ALLERGIE IN VACANZA

La guida per chi deve andare in vacanza e soffre di allergie o asma. Sul sito puoi trovare anche numerosi documenti utili, come il facsimile per portare sempre con te l'adrenalina pronta.

All'estero

VIAGGIARE IN EUROPA
Informazioni utili per viaggiare nei paesi appartenenti all'Unione Europea.

"SE PARTO PER..": ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO
Nell'ambito del Progetto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) il Ministero della Salute ha realizzato la brochure "Mobilità

Sanitaria Internazionale" e la APP “Se Parto per….”, due strumenti per rendere più semplice e accessibile l’assistenza sanitaria all’estero.

VADEMECUM IN PILLOLE PER CHI VIENE IN ITALIA E PER CHI VA ALL'ESTERO
Un’utile guida curata dall’Arma dei Carabinieri per chi viene nel nostro Paese ma anche per chi si reca all’estero.

SPESE SANITARIE ALL'ESTERO, COSA FARE
Una guida dettagliata per i cittadini che si recano all'estero su come ottenere una assistenza sanitaria adeguata, i costi da sostenere e il diritto ai servizi gratuiti presso paesi della UE, se si è muniti della tessera europea di assicurazione malattia (TEAM).

ASSISTENZA SANITARIA ITALIANI ALL'ESTERO E STRANIERI IN ITALIA
Una guida on line messa a disposizione dei cittadini italiani e stranieri dal Ministero della Salute su come ottenere assistenza sanitaria quando si è all' estero.

IN AUTO PER L’EUROPA
Una piccola guida contenente le dotazioni di sicurezza obbligatorie da portare con sé e utilizzare in caso di emergenza nei paesi oltre frontiera

ASSISTENZA CONSOLARE ALL’ESTERO
Quando si è in vacanza può succedere di perdere i documenti, di essere derubati o addirittura di trovarsi in pericolo: in questi casi è opportuno rivolgersi alle autorità consolari del proprio Paese presenti sul territorio; è possibile tuttavia che un Paese UE non abbia un'ambasciata/consolato in un Paese terzo ed è quindi necessario rivolgersi a quelle di altri Stati membri. Dal CEC le istruzioni su come comportarsi.

Cure sanitarie all’estero
Il Parlamento Europeo ha approvato una nuova normativa che regola il diritto dei pazienti alle cure mediche in un altro paese membro dell'UE. Secondo le nuove norme i cittadini possono essere rimborsati per le cure mediche all'estero nel caso in cui i costi di tali cure in patria siano coperti dallo Stato. Per i pazienti che richiedono cure specializzate o un ricovero ospedaliero, le autorità possono richiedere una "autorizzazione preventiva" che può essere rifiutata solo in pochi casi. Per i cittadini che necessitano di cure urgenti rimane sempre valida la tessera europea di assicurazione malattia. Dall'approvazione formale gli stati avranno trenta mesi di tempo per adeguare la legislazione nazionale e per designare il "punto di contatto" che fornirà informazioni ai pazienti interessati.

Al mare e in piscina

MEDUSE ALL’ATTACCO? IL DECALOGO DI PRONTO SOCCORSO DI LEGA PESCA
Le meduse dei nostri mari non sono pericolose ma, nonostante ciò, una loro pinzatura provoca bruciori, arrossamenti, pruriti e piccoli stadi di panico, soprattutto tra i più piccoli. Ecco un decalogo per difendersi.

MARE IN FORMA: CONSIGLI PER VACANZE CONSAPEVOLI
Alcune fondamentali regole di sicurezza da tenere ben presenti in mare sia come bagnanti sia quando si praticano attività come la pesca subacquea e il

windsurf.

ACQUE DI BALNEAZIONE
Grazie al Ministero della Salute è possibile conoscere in tempo reale quali tratti di spiaggia sono vietati alla balneazione. L'aggiornamento avviene sulla base delle ordinanze dei sindaci e la ricerca si può effettuare per Regione, Provincia o Comune.

GUARDIA COSTIERA: SERVIZI AL CITTADINO
Sul sito della Guardia Costiera è presente una sezione dedicata a tutti i servizi messi a disposizioni dei cittadini.

QUALITA' DELLE ACQUE DI BALNEAZIONE EUROPEE
I cittadini europei possono informarsi in merito alla qualità delle acque delle loro zone di interesse nella sezione WISE (Water Information System for Europe) del sito della Commissione Europea. E' disponibile anche una scheda dettagliata relativa all'Italia. Tutti i documenti sono in lingua inglese.

PISCINE E PARCHI ACQUATICI. LE REGOLE PER EVITARE INCIDENTI
Guida per sensibilizzare i genitori e far loro conoscere i comportamenti a rischio da evitare in piscina e nei parchi acquatici.

LE REGOLE PER PRATICARE GLI SPORT ACQUATICI IN SICUREZZA
Una serie di consigli per praticare gli sport acquatici in tutta sicurezza.

OCCHIO ALLA MEDUSA
Per favorire la conoscenza delle specie di meduse presenti nei nostri mari, Università del Salento, CoNISMa e Ciesml promuovono la campagna "Occhio alla medusa", come monitoraggio scientifico del fenomeno e servizio per turisti e bagnanti. Consultano le pagine web dedicate all'iniziativa è possibile visualizzare la mappa delle meduse avvistate e consultare la guida per riconoscere quelle più diffuse nei nostri mari.

CONSIGLI PER L'IGIENE IN PISCINA
La piscina è una comoda alternativa alla spiaggia, ma bisogna stare attenti alle condizioni igienico ambientali.

Un'APP con i dati sulla balneazione in Toscana
Chi vuole andare al mare in Toscana può trovare informazioni utili sulla situazione della balneazione, consultando l'APP realizzata dall'ARPAT, scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Market. L'applicazione dà anche la possibilità di accedere agevolmente ai dati sulla qualità dell'aria, al bollettino dei pollini, ai dati sul monitoraggio delle acque intorno alla Costa Concordia; inoltre sono disponibili collegamenti a fondo pagina che permettono di accedere rapidamente alle "Ultime notizie", agli "Ultimi documenti" ed agli "Ultimi dati ambientali" pubblicati sul sito Web dell'agenzia.

◆ In montagna e sulle piste

GUIDA PER LA SICUREZZA IN MONTAGNA
Un opuscolo con le dieci regole fondamentali per la sicurezza in montagna.

CONSIGLI PER SCIARE SICURI
Avvertenze da rispettare durante le attività sportive sulla neve.

IL DECALOGO DELLA MONTAGNA (POLIZIA DI STATO)
Tutto ciò che c'è da sapere prima di affrontare escursioni in montagna: quale tipo di equipaggiamento è consigliabile portare, quali gli accorgimenti da seguire e che cosa è bene controllare prima di partire.

ARRIVA LA NEVE USATE…. LA TESTA
Utile manuale che riepiloga le regole di comportamento fondamentali al fine di favorire la sicurezza sulle piste.

METEO VALANGHE
L'AINEVA, associazione delle regioni e delle province autonome dell'arco alpino italiano, ha attivato un numero unico (0461-230030) per consentire ai cittadini di conoscere la situazione meteo e il rischio valanghe delle diverse zone alpine. Il servizio è utilizzabile anche attraverso il sito internet di AINEVA.

PROGETTO MONTAGNA SICURA
Con il progetto "Montagna sicura" la Regione Toscana intende sensibilizzare i cittadini sulle modalità per affrontare le escursioni in montagna in modo sicuro e responsabile. Due opuscoli spiegano in maniera semplice quali sono le principali regole di comportamento da seguire.

PREVISIONI METEO IN MONTAGNA
Meteomont è un servizio di prevenzione e previsione del pericolo valanghe svolto dalle Truppe Alpine e dal Corpo Forestale dello Stato. Il sito è arricchito con informazioni e consigli sui comportamenti da tenere quando si scia, soprattutto se si è fuori pista.

◆ Per i più piccoli

BAMBINI IN VACANZA
Un decalogo di Telefono Azzurro per la sicurezza dei bambini in vacanza.

BIMBI IN VACANZA: 10 TRUCCHI PER OGNI EVENIENZA
Una guida per i genitori che si apprestano a partire in viaggio con i propri figli, ricca di consigli utili per affrontare i problemi più frequenti.

SOLARE PER I BAMBINI: 5 CONSIGLI CALDI
5 utili consigli per proteggere i bambini dal sole nei mesi estivi.

L'ESTATE E I PERICOLI PER LA PELLE DEI BAMBINI
Vademecum utile a risolvere i problemi derivanti da una prolungata o errata esposizione al sole.

NEONATI: I CONSIGLI DEI NEONATOLOGI PER PROTEGGERLI IN ESTATE
La Società Italiana di Neonatologia ha creato una guida contenente consigli utili per aiutare i neo genitori ad affrontare l'estate con i loro neonati senza rischi.

VADEMECUM DEL PICCOLO VIAGGIATORE
Vademecum a cura degli esperti dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù con tanti consigli pratici e sanitari per consentire ai più piccoli un'estate in salute,

prima, durante e dopo la partenza per la meta prescelta.

BAMBINI IN SPIAGGIA, LE REGOLE PER EVITARE PERICOLI

Un vademecum per una vacanza al mare con i bambini in tutta sicurezza: dalla scelta della spiaggia, alle ultime soluzioni tecnologiche per non perdere i propri pargoli.

◆ L'abbronzatura

OCCHIALI DA SOLE: CONTROLLARE L'ETICHETTA PRIMA DELL'ACQUISTO

Consigli utili per un acquisto consapevole degli occhiali da sole.

PROTEGGERSI AL SOLE

Decalogo promosso dall'Unione Europea, su come bisogna proteggersi dall'esposizione prolungata al sole.

VADEMECUM PER VACANZE A PROVA DI SCOTTATURA

Una guida realizzata dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione per far conoscere i problemi che derivano da un'eccessiva esposizione al sole e tutto ciò che occorre fare per evitarli.

OPERAZIONE "VALIGIA SICURA"

Alcuni consigli della Commissione Difesa Vista su come proteggere gli occhi dall'esposizione prolungata al sole.

Indice delle radiazioni solari

L'indice universale della radiazione ultravioletta solare (UVI, Ultra Violet Index) è una misura del livello della radiazione ultravioletta (UV) e un indicatore del potenziale danno che essa può provocare. Più è alto l'indice, maggiore è il potenziale danno per la pelle e per gli occhi e minore è il tempo necessario perché ciò avvenga.

Fattori di protezione solare

Le numerosissime creme solari in commercio sono generalmente dirette a proteggere sia dai raggi UVA (responsabili dell'invecchiamento precoce) che dai raggi UVB (responsabili di scottature ed eritemi): il fattore di protezione solare (FPS) si riferisce alla capacità di difendere dalle scottature causate dagli UVB. Con un FPS 10 si "dovrebbe" resistere circa 10 volte più a lungo all'esposizione che senza alcuna protezione: ad esempio 100 minuti invece di 10 con un FPS 10. Ad ogni modo non esiste, se non nei messaggi pubblicitari, un vero "schermo totale": chi soffre di eritemi ed altre patologie che sconsigliano l'esposizione solare dovrebbe tenerne conto.

◆ Automedicazione e pronto soccorso

CONSIGLI DI PRONTO SOCCORSO

La guida contiene suggerimenti pratici per il trattamento di alcune urgenze per le quali è fondamentale un intervento tempestivo.

GUIDA ALL'AUTOMEDICAZIONE

Guida dedicata all'approfondimento delle più comuni problematiche inerenti la

salute e per le quali non è necessaria la prescrizione medica.

UNA CORRETTA CONSERVAZIONE DEL FARMACO
Nella guida sono riportati dei consigli utili su come conservare i farmaci a casa e quando si è in viaggio.

BOLLETTINO GIORNALIERO SULLE ONDATE DI CALORE
Sul sito del Ministero della Salute è attivo, nel periodo giugno-settembre, un bollettino sulle ondate di calore che consente di monitorare per 27 città italiane le condizioni meteo-climatiche che possono avere effetti negativi sulla salute delle categorie più a rischio, classificandole in base ad una scala che va dal livello "zero", corrispondente all'assenza di rischio, al livello "tre" con condizioni di rischio elevato e persistente.

FARMACI IN VACANZA
I consigli di Federfarma Verona per il trasporto e la conservazione dei farmaci durante le vacanze.

La guardia medica turistica
Nei luoghi di villeggiatura che presentano un notevole afflusso turistico è possibile che la ASL organizzi un servizio di assistenza sanitaria rivolta ai non residenti, comunemente detta guardia medica turistica. Per accertarsi della presenza di questo servizio e della modalità di erogazione è necessario contattare l'ufficio relazioni col pubblico della ASL del luogo di villeggiatura scelto.

7.2. ALIMENTAZIONE

IL DECALOGO DEL MINISTERO DEL WELFARE
Dieci raccomandazioni da tenere bene a mente quando si è in ferie.

DIFENDERSI DALLE INTOSSICAZIONI ALIMENTARI
Consigli preziosi per non incorrere in fastidiose intossicazioni alimentari.

ALIMENTAZIONE E CALDO: DECALOGO PER EVITARE RISCHI E SPRECHI
Il Movimento Difesa del Cittadino ha elaborato un breve decalogo contenente 10 consigli utili per evitare sprechi e rischi legati all'alimentazione durate il periodo estivo.

8. SE QUALCOSA VA STORTO...

8.1 COME AFFRONTARE DISAGI E DISSERVIZI

VACANZA ROVINATA: COME FARSI RISARCIRE

La tua vacanza è rovinata a causa di vari disservizi? Ecco come farsi risarcire da tour operator, hotel, alberghi o campeggi.

VACANZA SENZA INTOPPI: COME MUOVERSI SE QUALCOSA VA STORTO

Consigli utili per affrontare al meglio gli intoppi durante le vacanze.

TRAVEL APP: L'APPLICAZIONE PER VIAGGI IN EUROPA

Il 2 luglio 2014 è stata presentata dal CEC una nuova applicazione per smartphone e tablet con l'obiettivo di aiutare i consumatori a superare situazioni difficili (come ritardo aerei, prenotazione appartamenti, autonoleggi, acquisti ecc.) che possono emergere durante una vacanza all'estero. Oltretutto questa applicazione fornisce assistenza nelle 23 lingue ufficiali dell'UE e può essere utilizzata in modalità offline per evitare costi di roaming.

VACANZA ROVINATA: ECCO COME CHIEDERE IL RIMBORSO

Sono consultabili sul sito dell'UNC alcuni approfondimenti per tutelarsi a fronte di disagi o imprevisti che possono verificarsi durante le proprie vacanze.

I DISSERVIZI PIÙ FREQUENTI: I DIRITTI DEL TURISTA

Informazioni utili in caso di disservizi nei viaggi: responsabilità dell'organizzatore e diritti del turista.

DISAVVENTURE DI VIAGGIO, ISTRUZIONI PER L'USO

Sono Volo cancellato, overbooking in hotel, passaporto perso. Quando le ferie si trasformano in un incubo è meglio sapere preventivamente come muoversi. Ecco i consigli per viaggiare sicuri ed evitare brutte sorprese.

Modulistica e lettere tipo

Sul sito della Camera di Commercio di Prato, nell'area riservata ai servizi al consumatore, c'è una sezione denominata "Modulistica - lettere tipo" che riporta un elenco di enti e associazioni di consumatori che mettono gratuitamente a disposizione dell'utenza moduli di reclamo e lettere standard consultabili on line.

8.2 LE RESPONSABILITÀ E LE TUTELE

LA RESPONSABILITÀ DELL'ALBERGATORE

La responsabilità limitata e illimitata dell'albergatore in caso di furto, deterioramento o distruzione del bagaglio del cliente.

PACCHETTI TURISTICI: ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA E FONDO DI GARANZIA

Da gennaio 2016, assicurazioni e garanzie bancarie hanno sostituito il sostegno statale e dovranno essere stipulate obbligatoriamente dai tour operators; così, in caso di insolvenza o fallimento dell'agenzia potranno essere garantiti ai consumatori la restituzione dell'importo versato e il rientro in caso di viaggi all'estero.

IL RISARCIMENTO

Memorandum su alcune regole generali che tutelano il consumatore in caso di un disservizio subito durante una vacanza e sul materiale indispensabile per far valere i propri diritti.

Danno da vacanza rovinata

La Corte di Cassazione ha stabilito che i servizi offerti dai miniclub all'interno dei Villaggi turistici rientrano tra i requisiti del pacchetto vacanze, anche nel caso in cui tali servizi siano interamente offerti oppure fruiti all'interno del villaggio; perciò eventuali danni causati da questi ricadono sotto la responsabilità del tour operator. E' importante ricordare che il reclamo formale al tour operator può essere presentato i termini previsti dalla normativa vigente nel caso in cui sia stato attuato un reclamo in loco.

9. IL RIENTRO A CASA

RIENTRO IN CITTÀ

Il Codacons mette in guardia i cittadini sui problemi che possono incontrare al ritorno in città, attraverso alcuni semplici consigli, dal viaggio di ritorno alle prime provviste.

FINE DELLE VACANZE: REGOLE PER UN BUON RIENTRO

Vademecum redatto dall' Organizzazione Mondiale della Sanità sulle regole da seguire per un rientro dalle vacanze senza stress.

LADRI IN CASA DURANTE LE VACANZE: COME DENUNCIARE IL FURTO

Utili consigli nella spiacevole eventualità di scoprire al ritorno delle vacanze che la nostra casa è stata “visitata” dai ladri.

I CONSIGLI PER SUPERARE LO STRESS DA RIENTRO

Per ripartire con il piede giusto dopo le vacanze, ecco i consigli di Anna Maria Ajello, docente di Psicologia dell'educazione all'Università La Sapienza di Roma.

Pubblicazione a cura dello Sportello Consumatori della Camera di Commercio di Prato

www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm
consumatori@po.camcom.it

Tel. 0574/612736-713-803

Si ringrazia per la collaborazione Chiara Marziantonio, tirocinante dell’Università degli Studi di Firenze