



Camera di Commercio
Prato

I Manuali del Consumatore

TUTTI IN VACANZA!



3ª edizione – Luglio 2011

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 | 7 |
| 3. PREPARIAMOCI ALLA PARTENZA... | 8 |
| 3.1. I DOCUMENTI DI VIAGGIO | 8 |
| 3.2. LA VALIGIA | 8 |
| 3.3. PARTIRE IN SICUREZZA | 9 |
| 3.4. CONOSCERE I PROPRI DIRITTI | 9 |
| 3.5. ... E I PROPRI DOVERI | 10 |
| 4. SE VIAGGIAMO... | 12 |
| 4.1. IN AEREO | 12 |
| ◆ I diritti dei passeggeri | 12 |
| ◆ La sicurezza | 12 |
| ◆ Occhio alle tariffe! | 13 |
| ◆ Furti e smarrimenti | 13 |
| 4.2. IN TRENO | 14 |
| ◆ I diritti dei viaggiatori | 14 |
| ◆ La sicurezza | 14 |
| ◆ Occhio ai ritardi! | 14 |
| 4.3. IN AUTO | 15 |
| ◆ Guidare in sicurezza | 15 |

| | |
|--|-----------|
| ◆ In caso di incidente | 15 |
| ◆ Occhio alle spese! | 15 |
| 4.4. CON ALTRI MEZZI | 16 |
| 5. SE PARTIAMO CON ... | 17 |
| 5.1. BIMBI A BORDO | 17 |
| 5.2. GLI AMICI A QUATTRO ZAMPE | 17 |
| 6. SALVAGUARDIAMO IL PORTAFOGLI | 19 |
| 6.1. ACQUISTI E PAGAMENTI SICURI | 19 |
| 6.2. EVITARE TRUFFE E RAGGIRI | 19 |
| 6.3. ALTRI CONSIGLI UTILI | 20 |
| 7. PER UNA VACANZA "IN PIENA FORMA" | 22 |
| 7.1. SICUREZZA E SALUTE | 22 |
| ◆ In viaggio | 22 |
| ◆ All'estero | 22 |
| ◆ Al mare e in piscina | 23 |
| ◆ In montagna e sulle piste | 24 |
| ◆ Per i più piccoli | 25 |
| ◆ L'abbronzatura | 25 |
| ◆ Automedicazione e pronto soccorso | 26 |
| 7.2. ALIMENTAZIONE | 26 |
| 8. SE QUALCOSA VA STORTO... | 27 |
| 8.1. COME AFFRONTARE DISAGI E DISSERVIZI | 27 |
| 8.2. LE RESPONSABILITÀ E LE TUTELE | 27 |
| 9. IL RIENTRO A CASA | 28 |

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.

[VIAGGIARE IN EUROPA](#)

Portale dell'UE dedicato ai giovani con guide e informazioni pratiche per chi vuole viaggiare in Europa. Che si tratti di una vacanza o di un viaggio d'affari, sul sito troverete consigli pratici e suggerimenti utili su una grande varietà di temi: documenti necessari, accesso all'assistenza sanitaria, uso del telefono cellulare, ecc.



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 una mappa del mondo interattiva dove sono presenti le 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. 

 **ECOSPIAGGIA 2010**

 Ministero dell'Ambiente e CONAI promuovono una campagna di sensibilizzazione rivolta all'opinione pubblica e ai gestori delle aziende balneari e diretta a promuovere una corretta raccolta differenziata dei rifiuti in spiaggia. Sul sito è disponibile l'elenco degli stabilimenti aderenti all'iniziativa.

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.

IL DECALOGO PER CHI PRENOTA VIA INTERNET

Un pratico decalogo per aiutare tutti coloro che vogliono prenotare un viaggio via Internet.

PRENOTARE LE VACANZE ONLINE IN SICUREZZA

Un decalogo su come prenotare una vacanza online in tutta sicurezza.

DECALOGO DI TUTELA DEI CONSUMATORI SUI SERVIZI ALBERGHIERI

Un ausilio per tutti coloro che si accingono ad organizzare la propria vacanza scegliendo individualmente i servizi alberghieri più vantaggiosi e consoni alle proprie esigenze.

VADEMECUM SUGLI AFFITTI STAGIONALI

Vademecum per i turisti che decidono di prendere un appartamento in affitto per le vacanze.



PRENOTAZIONE IN HOTEL: CONSIGLI UTILI

Un vademecum ricco di consigli importanti per chi si accinge a prenotare una vacanza in albergo.



VIAGGI ONLINE: ATTENTI AL CLICK

Cautele necessarie prima di partire in viaggio quando si è prenotato il biglietto tramite internet.

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.

[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.

2.3. MULTIPROPRIETÀ

[MULTIPROPRIETÀ: LE SEI REGOLE AUREE PER UN ACQUISTO IN PIENA TRANQUILLITÀ](#)

6 semplici regole per acquistare una multiproprietà senza incappare in spiacevoli sorprese.

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 10 giorni e vieta agli operatori di incassare anticipi durante il periodo di ripensamento. La nuova Direttiva approvata dall'UE (che gli Stati membri dovranno adottare entro il 23 febbraio 2011) mira ad ampliare il campo di applicazione della normativa garantendo una maggiore tutela. Si prevede che saranno coperti anche i contratti di multiproprietà inferiori a 3 anni, 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. Il diritto di recesso inoltre potrà essere esercitato entro 14 giorni.

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 dall'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).

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), 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

[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.

[SICUREZZA PER CHI VIAGGIA ALL'ESTERO](#)

Sito prezioso per chi si appresta a viaggiare all'estero. Consente di segnalare i propri dati personali all'Unità di Crisi della Farnesina e di trovare informazioni sulla situazione politica e sociale, specialmente se la destinazione estera è in un'area a rischio. E' possibile registrarsi online ma anche attraverso l'invio di un SMS o per telefono. Grazie alla registrazione la Farnesina invierà sul cellulare del viaggiatore, in tempo reale, tutte le informazioni su eventuali incidenti, compresi i rischi di colpi di Stato.

[IL DECALOGO PER ANDARE IN VACANZA SENZA PREOCCUPAZIONI](#)

Dall'Adoc un utile decalogo da seguire prima di partire per le vacanze per lasciare la propria casa in sicurezza ed evitare così spiacevoli sorprese al ritorno.



[VACANZE SENZA BARRIERE](#)

Guida alle vacanze per i turisti diversamente abili: come spostarsi in aereo, treno, traghetto o autobus.

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.

[GUIDA AI DIRITTI PER UN TURISTA CONSAPEVOLE](#)

Informazioni riguardanti il mercato turistico tratte dalla normativa vigente (Codice del Consumo).

[SOS TURISTA. CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA](#)

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

[VACANZE E DIRITTI](#)

Informazioni e consigli utili sui diritti riconosciuti dalla legge ai consumatori distinguendo tra l'acquisto di un pacchetto turistico "tutto compreso" e la vacanza "fai da te".

[PORTALE SU TURISMO E CONSUMATORI](#)

La Regione Lazio ha attivato un sito web dedicato interamente a turismo e

consumatori. Sul sito si trovano consigli e informazioni su tutti i principali argomenti di interesse turistico correlati ai diritti del consumatore. Si può inoltre scaricare gratuitamente la modulistica in formato word per i reclami, segnalare problemi oppure chiedere consulenza legale.

[VADEMECUM DEL VIAGGIATORE INFORMATO](#)

Opuscolo contenente informazioni per viaggiare consapevoli dei propri diritti e doveri.

[VADEMECUM A TUTELA DEI BAGNANTI](#)

Accesso alla battigia: breve elenco dei diritti dei bagnanti.



[PICCOLO MANUALE DEL PERFETTO CONSUMATORE-VIAGGIATORE](#)

La Casa del Consumatore ha pubblicato una raccolta di indicazioni utili per orientarsi al meglio quando si viaggia.



[CAMPAGNA INFORMATIVA SUI DIRITTI DEL VIAGGIATORE](#)

Campagna UE per informare i passeggeri sui loro diritti riguardo il trasporto aereo e ferroviario.



[RIFORMA DEL CODICE DEL TURISMO](#)

Nell'ambito 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.

Normativa su viaggi e turismo

Per ulteriori approfondimenti, nella sezione del link della Camera di Commercio di Prato dedicata alle principali normative aventi ad oggetto la tutela del consumatore e della fede pubblica, vi è una sezione specifica sul tema viaggi, turismo e vacanze.

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 in 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.

[CARTA DOGANALE DEL VIAGGIATORE](#) 

L'Agenzia delle Dogane ha pubblicato on line la carta doganale del viaggiatore aggiornata alle disposizioni vigenti sulle disposizioni doganali.

 [COSA NON FARE IN VACANZA](#)

Consigli su come evitare multe, sequestri e altri guai quando si è in vacanza.

4. SE VIAGGIAMO...

4.1. IN AEREO

◆ I diritti dei passeggeri

[DECALOGO UE DEI PASSEGGERI](#)

Alcuni preziosi consigli per viaggiare in perfetta sicurezza e far fronte al meglio ad eventuali imprevisti.

[IL VOLO INCERTO. IL TRASPORTO AEREO: NUOVE NORME NUOVE TUTELE](#)

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

[CONOSCI I TUOI DIRITTI](#)

Guida di facile comprensione pensata per chi viaggia in aereo. La guida spiega ai consumatori come muoversi in caso di overbooking, cancellazione del volo, ritardo prolungato, smarrimento, ritardata consegna o danneggiamento del bagaglio registrato.

[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.

[LE COMPAGNIE AEREE](#)

Vademecum dell'Unione Europea sugli obblighi delle compagnie aeree nei confronti dei passeggeri. Ulteriori approfondimenti sono disponibili in lingua inglese.

Tutela dei diritti delle persone con disabilità e mobilità ridotta

E' entrato in vigore il 26 luglio 2008 il regolamento comunitario n. 1007/2006, secondo il quale le società di gestione degli aeroporti devono garantire assistenza alle persone con disabilità e con mobilità ridotta. I passeggeri interessati dovranno comunicare le proprie esigenze al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico almeno 48 ore prima della partenza.

◆ 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 DI LIQUIDI NEL BAGAGLIO A MANO](#)

Nuove regole per il trasporto delle sostanze liquide nel bagaglio a mano per i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'UE.

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.

◆ 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.

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.

[MANCATO ARRIVO DEL BAGAGLIO](#)

Il Centro per i Diritti del Cittadino dispensa qualche suggerimento pratico in caso di mancato arrivo di un bagaglio in aeroporto.

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.

[TRENI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE](#)

Scheda pratica che chiarisce gli obblighi che le imprese ferroviarie devono ottemperare in merito alle diverse problematiche dei viaggi in treno.

◆ 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.

[TRENI E SICUREZZA](#)

Opuscolo prezioso per chi viaggia con tanti consigli utili per difendersi da furti e borseggi.

Risarcimento per furti

Trenitalia ha predisposto un risarcimento per chi subisce furti in treno. E' stata infatti istituita una polizza assicurativa gratuita per chi viaggia su Eurostar, Intercity, Intercity Plus con carrozze "Gran Comfort" e nelle carrozze cuccette o nei vagoni letto. L'ammontare massimo del risarcimento è di 260 Euro a valigia o simile, per un massimo di due. Per ottenerlo basta denunciarlo entro tre giorni alla competente autorità di Pubblica Sicurezza ed entro quindici giorni alla biglietteria della stazione di arrivo, oppure alla Direzione Generale Operativa Passeggeri. Per maggiori informazioni consultate la Carta dei Servizi di Trenitalia, disponibile anche sul sito della Camera di Commercio di Prato nella sezione "Servizi al consumatore".

◆ Occhio ai ritardi!

[INFORMAZIONI IN TEMPO REALE SUI RITARDI DEI TRENI](#)

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

Bonus Trenitalia

Nei casi di disservizi ferroviari, per verificare se si ha diritto al bonus basterà, trascorsi 20 giorni dalla data del viaggio, consultare il sito internet www.trenitalia.com nella sezione "gestione acquisti-verifica" e fornire gli estremi del biglietto (giorno, ora del viaggio, tratta ecc.). Nella stessa sezione sono indicate le modalità per ottenere il bonus in questione.

4.3. IN AUTO

◆ Guidare in sicurezza

[VACANZA IN AUTO: VIAGGIARE SICURI](#)

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.

[VADEMECUM PER CHI VIAGGIA IN AUTOSTRADA](#)

Importanti accorgimenti da seguire se si ha l'intenzione di intraprendere un lungo viaggio in autostrada.

[SISTEMI DI SICUREZZA PASSIVA](#)

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

[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.

[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.

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 ed 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.

◆ 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.

AUTO A NOLEGGIO: UN'INCHIESTA CI AIUTA A SCEGLIERE

Il settore delle auto e moto a noleggio manca talvolta di trasparenza; le offerte sbandierate sembrano vantaggiose ma possono nascondere costi aggiuntivi. Ecco quali sono le accortezze che dobbiamo prestare quando nolegiamo un veicolo.



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.

LE DIECI REGOLE PER UNA GUIDA ECOLOGICA

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

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.

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.

[BAMBINI IN AUTO](#)

La guida spiega, in pochi step, come far viaggiare in modo sicuro i bambini in auto.

[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.

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.

[IN TRENO CON GLI AMICI A QUATTRO ZAMPE](#)

Sui treni, previa prenotazione e contestualmente all'emissione di biglietto, è possibile far viaggiare i nostri amici a quattro zampe. Sul sito di Trenitalia, è riportata una tabella esplicativa circa la tipologia del treno e il tipo di trasporto

■ ammesso (ad esempio trasporto gratuito per cane guida).

[VIAGGIARE CON GLI ANIMALI](#) ■

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

■ [LA PENSIONE PER GLI ANIMALI](#)

■ Un decalogo per la scelta della pensione per animali.



[PASSAPORTO PER GLI ANIMALI](#) ■

Per viaggiare all'estero anche gli animali da compagnia hanno bisogno del passaporto. Tale documento, che va richiesto al veterinario, contiene indicazioni dettagliate sulle vaccinazioni antirabbiche in corso di validità. Maggiori informazioni sui viaggi con gli animali da compagnia sono disponibili sul sito dell'Unione Europea.

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 PAGAMENTO IN VACANZA](#)

Consigli utili di Cittadinanzattiva per l'utilizzo delle carte di pagamento in vacanza.

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. Suggestivi 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.

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

DECALOGO PER VIAGGIARE RISPARMIANDO

Consigli utili per viaggiare in aereo, auto o treno con un occhio al proprio portafogli.

SMS SENZA FRONTIERE

SMS senza frontiere è l'iniziativa della Commissione Ue che permette ai cittadini di inviare messaggi durante i viaggi all'estero senza spendere cifre esorbitanti. Nel sito internet (in lingua inglese) si possono consultare i costi aggiornati da sostenere per inviare messaggi o per navigare con il proprio portatile quando ci si trova in uno dei 27 Stati membri.

BUONI VACANZE

E' diventato esecutivo il decreto "Buoni Vacanze" che stabilisce l'erogazione di fondi da destinare ai nuclei familiari economicamente più deboli, per dare anche a loro la possibilità di andare in vacanza. La procedura per la richiesta dei Buoni Vacanza assistiti da contributo pubblico è attiva dal 20 gennaio 2010.

PARTENZA ASSICURATA

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



IN VIAGGIO CON PIÙ DI 10.000 € 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.

Roaming. Nuovo regolamento anche per SMS e Internet

Dal 1° luglio 2009 telefonare da un altro paese dell'Ue costa massimo 43 centesimi al minuto (IVA esclusa) mentre per ricevere una telefonata 19 centesimi. Dal 1° luglio 2010 i tetti massimi per chiamare e ricevere telefonate in roaming saranno di 39 centesimi e di 15; dal 1° luglio 2011 queste tariffe limite scenderanno di altri 4 centesimi ciascuna. Per gli SMS in roaming il prezzo massimo è di 11 centesimi, contro la media precedente di 29, mentre ascoltare i messaggi in segreteria quando si è fuori dal proprio Paese non costa nulla. Per quanto riguarda le tariffe per navigare in internet e scaricare dati dalla rete col proprio telefonino dall'estero, l'Ue ha fissato limiti precisi ai provider locali: dal 1° luglio 2009 ogni megabyte scaricato costa massimo 1 euro; dal 1° luglio 2010 il limite è passato a 80 centesimi per scendere a 50 centesimi nel luglio 2011.

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.

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: ECCO I CONSIGLI](#)

Essere incinta non significa non poter viaggiare; ecco alcuni accorgimenti per non nuocere alla salute del bambino e alla propria.

[GUIDA EUROPEA ANTI-ALLERGIE](#)

Tutti coloro che sono allergici o hanno un'intolleranza verso prodotti alimentari o altro, quando vanno all'estero si trovano a dover esprimere questa condizione nella lingua del paese che li ospita. Per ottemperare a questa esigenza il Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano ha redatto una guida nelle varie lingue europee ed in turco.

[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.



[VIAGGIARE IN SALUTE](#)

Dossier dedicato alla salute di chi viaggia, con informazioni relative alle precauzioni e vaccinazioni necessarie prima di mettersi in viaggio.

◆ All'estero

[VIAGGIARE IN EUROPA](#)

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

[VADEMECUM DEL VIAGGIATORE](#)

Un opuscolo utile per prevenire i potenziali rischi per la salute in viaggio e nelle aree geografiche dove tali rischi sono maggiori.

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.



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 un'"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. Ulteriori informazioni sul sito del Parlamento Europeo.

Spese mediche all'estero

Le spese mediche sostenute all'estero sono detraibili nella dichiarazioni dei redditi con gli stessi criteri usati per le spese mediche pagate in Italia. Occorre quindi conservare la documentazione che prova il tipo di prestazione effettuata e l'importo versato. Se la documentazione è in lingua inglese, francese, spagnola o tedesca occorre una semplice traduzione in lingua italiana che può essere effettuata e sottoscritta dallo stesso contribuente. Per le altre lingue occorre presentare una traduzione giurata del documento di un perito del Tribunale.

◆ 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.

MARE SICURO

Sul sito della Guardia Costiera è possibile trovare delle aree dedicate a bagnanti e diportisti contenenti informazioni per vivere il mare in modo più sicuro e consapevole.

BANDIERE BLU

Bandiera Blu è un eco-label volontario assegnato alle località turistiche balneari che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio. Ecco l'elenco completo delle località che si possono fregiare di questo prezioso riconoscimento.

[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.

[CONTATTO CON LE MEDUSE: ECCO COSA FARE](#)

Consigli utili su cosa fare nel caso in cui si venga accidentalmente a contatto con una medusa.

- ◆ 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.

[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.



[BAMBINI IN PISTA: SPORT E DIVERTIMENTO IN TUTTA SICUREZZA](#)

Indicazioni del Portale Pediatrico Bambin Gesù per saperne di più su benefici e rischi dell'attività ad alta quota dei più piccoli.

◆ 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.

[LA SALUTE DEI FIGLI IN VACANZA](#)

Le vacanze estive devono essere un momento di svago e di recupero psicofisico per tutti i membri della famiglia. Questo portale dà indicazioni valide su come organizzare un viaggio rispettando le esigenze di bimbi e adolescenti.

[DECALOGO PER I BAMBINI AL SOLE](#)

Consigli utili per evitare fastidiose scottature soprattutto per i bambini più vulnerabili all'esposizione al sole.

[ONDATE DI CALORE: PREVENZIONE DEGLI EFFETTI SULLA SALUTE](#)

Suggerimenti sugli interventi che possono ridurre l'impatto sulla salute delle ondate di calore e informazioni sui principali danni associati all'esposizione al caldo e sulle condizioni che aumentano i rischi.



[IN VIAGGIO CON I BAMBINI](#)

Manuale pratico per ridurre al minimo gli imprevisti e viaggiare in sicurezza con i bambini.

◆ L'abbronzatura

[BUON SENSO AL SOLE](#)

L'Istituto Superiore di Sanità ha istituito un sito internet sui rischi per la salute derivati dall'eccessiva esposizione alla radiazione ultravioletta solare e/o artificiale. I contenuti informativi ed educativi del sito sono un tentativo di fare chiarezza in questo delicato settore della protezione della salute.

[PROTEGGERSI AL SOLE](#)

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

[NOI ED IL SOLE: GODERE DEL SOLE IN SICUREZZA](#)

Opuscolo che ci indirizza su come tenere dei comportamenti ottimali nei riguardi del sole così da trarne tutti i benefici possibili evitando i rischi.



[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.



[CONSIGLI PER UNA TINTARELLA SICURA](#)

Consigli pratici per una corretta esposizione solare.

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.

7.2. ALIMENTAZIONE

[IL DECALOGO DEL MINISTERO DEL WELFARE](#)

Dieci raccomandazioni da tenere bene a mente quando si è in ferie.

[VIAGGI NEI PAESI ESOTICI. PRECAUZIONI ALIMENTARI](#)

La guida, creata allo scopo di limitare l'incidenza di malattie collegate all'igiene, riporta alcune precauzioni da adottare all'estero, sia per gli alimenti acquistati nei negozi sia quelli consumati al ristorante.

[DIFENDERSI DALLE INTOSSICAZIONI ALIMENTARI](#)

Consigli preziosi per non incorrere in fastidiose e pericolose intossicazioni alimentari.

8. SE QUALCOSA VA STORTO...

8.1. COME AFFRONTARE DISAGI E DISSERVIZI

[VACANZA ROVINATA. AZIONI LEGALI E RISARCIMENTO](#)

Per saperne di più su diritto all'informazione, recesso e sue conseguenze, azioni legali, risarcimenti e reclami.

[VACANZA ROVINATA](#)

Un intero portale dedicato ai viaggiatori delusi. Offre consigli e soluzioni per qualsiasi tipo di contrattempo.

[CONSIGLI SU COME EVITARE BRUTTE SORPRESE IN VACANZA](#)

Alcuni consigli di Federconsumatori e Adusbef da tenere a mente quando si parte per le vacanze, al fine di evitare spiacevoli 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.

[FONDO NAZIONALE DI GARANZIA PER IL TURISTA](#)

Chi ha subito un danno economico da un'agenzia di viaggio a seguito di una truffa o del fallimento dell'operatore, ha diritto al rimborso integrale della somma persa. Il Codice del consumo ha previsto infatti un apposito fondo nazionale di garanzia.

[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.

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.

LO STRESS DA RIENTRO

Alcuni semplici consigli su come affrontare lo stress post vacanza.

*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