



**COMUNE DI RIMINI
ASSESSORATO AL TURISMO**

CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA



Il Settore Turismo e gli Uffici IAT adottano un
Sistema Qualità certificato in conformità alla
norma UNI EN ISO 9001



INDICE

PREMESSA.....	3
CAP. 1 – A CHI RIVOLGERSI, CHI CONTATTARE.....	4
1 – GLI UFFICI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA: LA LORO IMPORTANZA.....	4
1.1 – DOVE SONO GLI UFFICI IAT.....	4
2 – ALTRI ENTI O UFFICI A CUI RIVOLGERSI.....	7
CAP. 2 – DIRITTI DEI TURISTI NELLE STRUTTURE RICETTIVE, DI RISTORAZIONE E TURISTICO/RICREATIVE.....	12
1 – DEFINIZIONE DI STRUTTURE E TIPOLOGIE RICETTIVE.....	12
2 – ALBERGHI.....	13
2.1 – CONTRATTO D'ALBERGO.....	13
2.2 – PRENOTAZIONE.....	14
2.3 – CAPARRA.....	15
2.4 – IL PREZZO ALBERGHIERO.....	16
2.5 – LA PARTENZA ANTICIPATA.....	16
2.6 – DIRITTI DELL'OSPITE.....	16
2.7 – DOVERI DELL'OSPITE.....	17
2.8 – RESPONSABILITA' DELL'ALBERGATORE.....	17
3 – RESIDENCE.....	19
4 – BED AND BREAKFAST.....	19
5 – CASE E APPARTAMENTI PER VACANZE.....	19
6 – AFFITTACAMERE.....	20
7 – CASE PER FERIE.....	20
8 – APPARTAMENTO AMMOBILIATO PER USO TURISTICO.....	21
9 – CONTRATTO DI LOCAZIONE.....	21
10 – CAMPEGGI.....	22
11 – OSTELLI.....	22
12 – AGRITURISMI.....	22
13 – SISTEMI DI CLASSIFICAZIONE.....	23
14 – DIPENDENZE.....	24
15 – RISTORANTI, BAR E PUB.....	24
15.1 – DIRITTI DEL CLIENTE.....	24
16 – DISCOTECHES.....	25
16.1 – DIRITTI DEL CLIENTE.....	25
17 – STABILIMENTI BALNEARI.....	26
17.1 – DOVERI DEL TITOLARE DELLO STABILIMENTO BALNEARE.....	26
17.2 – DIRITTI DELL'OSPITE.....	26
17.3 – DOVERI DELL'OSPITE.....	27
18 – NAUTICA DA DIPORTO.....	27
18.1 – DIRITTI DEGLI UTENTI NELLA LOCAZIONE DI NATANTI DA DIPORTO.....	28
18.2 – OBBLIGHI DEL LOCATORE.....	28
19 – MUSEI.....	29
19.1 – DIRITTI DELL'UTENTE.....	29
20 – PARCHI TEMATICI.....	30
21 – LO SHOPPING: INFORMAZIONI RELATIVE AGLI ACQUISTI.....	30
CAP. 3 – DIRITTI DEL TURISTA QUALE UTENTE DEI MEZZI DI TRASPORTO.....	32
1 – TRASPORTO AEREO.....	32
1.1 – PRENOTAZIONE DEL VOLO.....	33
1.2 – NEGATO IMBARCO.....	33
1.3 – CANCELLAZIONE DEL VOLO O RITARDATA PARTENZA.....	34
1.4 – DIRITTO A COMPENSAZIONE PECUNIARIA.....	35
1.5 – DIRITTO A RIMBORSO O ALL'IMBARCO SU UN VOLO ALTERNATIVO.....	36

Carta dei Diritti del Turista

1.6 – DIRITTO AD ASSISTENZA.....	36
1.7 – SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE.....	37
1.8 – RESPONSABILITA' RELATIVE AI BAGAGLI.....	37
1.9 – RECLAMI RELATIVI AI BAGAGLI.....	37
1.10 – COMPAGNIE AEREE CHE NON ADERISCONO ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL.....	38
1.11 – RESPONSABILITA' RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE.....	38
2 – TRASPORTO FERROVIARIO.....	39
2.1 – PRENOTAZIONE.....	39
2.2 – RITARDI E TRENI SOPPRESSI.....	40
2.3 – EVENTUALI DANNI O FURTO DI BAGAGLI.....	40
2.4 – ARIA CONDIZIONATA.....	41
2.5 – GESTIONE DEI RIMBORSI.....	41
3 – TRASPORTO MARITTIMO.....	42
4 – SERVIZI DI TRASPORTO SU STRADA.....	42
4.1 – SERVIZIO LOCALE AUTOBUS.....	42
4.2 – IL TAXI.....	45
4.3 – IL NOLEGGIO DI AUTOVETTURA CON CONDUCENTE (N.C.C.).....	45
4.4 – IN VACANZA CON L'AUTO.....	46
4.5 – L'AUTO A NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE.....	46
4.6 – NOLEGGIO DI VEICOLI SENZA CONDUCENTE (CICLI, TANDEM, MOTOCICLI).....	47
CAP. 4 – DIRITTI DEL TURISTA QUALE UTENTE DELLE AGENZIE DI VIAGGIO.....	48
1 – PROFILO GIURIDICO DELLE AGENZIE DI VIAGGIO.....	48
2 – MANSIONI DELLE AGENZIE DI VIAGGIO.....	48
3 – DIRITTI DELL'UTENTE.....	49
4 – PACCHETTO TURISTICO "TUTTO COMPRESO".....	49
4.1 – MODIFICHE DEL VIAGGIO.....	50
4.2 – RINUNCIA ALLA PARTENZA DA PARTE DEL TURISTA.....	51
4.3 – RICHIESTA DI RISARCIMENTO.....	51
CAP. 5 – SALUTE E BENESSERE.....	52
1 – RIMINITERME.....	52
1.1 – DIRITTI DELL'UTENTE.....	54
2 – ASSISTENZA SANITARIA.....	55
3 – ASSISTENZA HANDICAP.....	56
CAP. 6 – SISTEMI DI TUTELA DEI DIRITTI.....	57
1 – I CONTATTI CON LE RELATIVE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI.....	57
2 – TUTELA DELLA QUIETE PUBBLICA.....	58
3 – I MEZZI NECESSARI PER FAR VALER LE PROPRIE RAGIONI NEL CONTRATTO D'ALBERGO.....	58
ALLEGATI – MODULO PER RECLAMI.....	61
MODULO 1: RICHIESTA COMPENSAZIONE PECUNIARIA PER NEGATO IMBARCO AEREO.....	62
MODULO 2: SMARRIMENTO VALIGIA DURANTE IL VOLO AEREO.....	63
MODULO 3: FURTO DEL BAGAGLIO DURANTE IL VIAGGIO IN TRENO.....	64
MODULO 4: FURTO O DETERIORAMENTO DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO DALL'OSPITE.....	65
MODULO 5: RIMBORSO DELLA PENALE PAGATA PER RINUNCIA AL VIAGGIO ORGANIZZATO.....	66
MODULO 6: DENUNCIA DI PRESUNTA INGANNEVOLEZZA DI UN MESSAGGIO PUBBLICITARIO.....	67

PREMESSA

La pubblicazione della Carta dei Diritti del Turista ha lo scopo di tutelare i diritti ed i bisogni dell'utenza riassumendo tutti gli aspetti che riguardano il turista, dai problemi riscontrati nelle strutture ricettive e con i mezzi di trasporto a tutte quelle procedure da seguire per ottenere un risarcimento.

La Carta dei Diritti del Turista risponde all'esigenza di fornire agli utenti dei servizi turistici uno strumento informativo, il più possibile accessibile ed aggiornato, oltre che chiaro ed immediatamente comprensibile.

La Carta dei Diritti del Turista, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 4 della legge 29.03.2001 n. 135, contiene:

- a) informazioni sui diritti del turista nella struttura ricettiva;
- b) informazioni sui contratti di godimento a tempo determinato di beni immobili a destinazione turistico-ricettiva;
- c) notizie sui sistemi di classificazione esistenti e sulla segnaletica;
- d) informazioni sui diritti del turista quale utente dei mezzi di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, delle autostrade e dei servizi di trasporto su gomma;
- e) informazioni sui diritti e obblighi del turista quale utente delle agenzie di viaggio e turismo, dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici;
- f) informazioni sull'assistenza sanitaria e handicap;
- g) informazioni sullo shopping;
- h) informazioni sui sistemi di tutela dei diritti e per contattare le relative competenti associazioni di consumatori.

CAPITOLO 1

A chi rivolgersi, chi contattare

1. Gli Uffici Informazione e Accoglienza Turistica: la loro importanza

Il ruolo dell'informazione in loco è particolarmente importante: la capacità di saper soddisfare le richieste dell'ospite costituisce un elemento strategico per l'immagine del sistema turistico. L'informazione a Rimini avviene attraverso gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (uffici IAT certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001), dipendenti dall'Assessorato al Turismo del Comune di Rimini. Gli uffici IAT, dislocati su tutto il territorio comunale, forniscono informazioni su:

- strutture ricettive (alberghi, residence, campeggi, appartamenti, agriturismi, ecc.);
- viabilità, parcheggi e mezzi di trasporto;
- possibilità di escursioni o visite particolari nei dintorni;
- luoghi di intrattenimento (parchi tematici, discoteche, pub, cinema, ristoranti, ecc.);
- servizi di spiaggia, stabilimenti termali, strutture sportive, ecc.;
- eventi, manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari, eventi culturali come mostre, incontri, convegni, fiere, ecc..

Si tratta quindi di un servizio che svolge funzioni di accoglienza ed informazione su ogni aspetto che possa agevolare e orientare il cammino e la permanenza del turista nel territorio riminese.

Il servizio provvede anche alla distribuzione gratuita di materiale promozionale ed informativo, in varie lingue, direttamente all'ospite, alla raccolta di tavole statistiche sulla ricettività per il sistema statistico della Provincia di Rimini e alla distribuzione gratuita della Friend-Card "Convenzioni Cittàmica" che consente al turista di usufruire di facilitazioni e sconti sulle strutture convenzionate.

Sono queste le importanti funzioni degli uffici IAT, uffici che, con il tempo, hanno sviluppato la loro capacità di saper ascoltare il turista. In questo senso è di fondamentale importanza la funzione di raccolta dei reclami turistici, che permette di instaurare un buon rapporto tra la città ed il turista, al quale viene data la possibilità di esprimere le proprie esigenze ed i propri bisogni, attraverso la compilazione di apposite schede che vengono smistate agli uffici competenti e di raccogliere altresì le comunicazioni di soddisfazione e di apprezzamento sulla vacanza trascorsa a Rimini e sui servizi usufruiti.

1.1 Dove sono gli Uffici IAT

In caso di necessità quindi, il turista può raggiungere l'ufficio IAT più vicino. Per questo è di fondamentale importanza avere dislocato su tutto il territorio comunale 8 uffici IAT:

Carta dei Diritti del Turista

- ASSESSORATO AL
TURISMO - COMUNE
DI RIMINI** Indirizzo: Piazzale Fellini n.3, 47900 Rimini
Telefono: +39 0541/438211
Fax: +39 0541/56598
Sito Internet: www.riminiturismo.it
E-mail: turismo@comune.rimini.it
Orario: 9.00-13.00 (lunedì, mercoledì, venerdì, sabato); 9.00-13.00 e 15.00-17.00 (martedì); 9.00-17.00 (giovedì)
Chiusura settimanale: domenica
Periodo di apertura: annuale
Come arrivare: dalla stazione ferroviaria, Bus n.11 fermata n.10
Lingue: inglese, francese, tedesco
- IAT MARINA CENTRO** Indirizzo: Piazzale Fellini n.3, 47900 Rimini
Telefono: +39 0541/56902
Fax: +39 0541/56598
Sito Internet: www.riminiturismo.it
E-mail: infomarinacentro@comune.rimini.it
Orario feriale: 8.30-19.30 (estivo); 9.30-12.30 e 15.30-18.30 (invernale)
Orario festivo: 8.30-19.00 (estivo)
Chiusura settimanale: domenica (inverno)
Periodo di apertura: annuale
Accessibilità: assenza di barriere architettoniche
Come arrivare: dalla stazione ferroviaria, Bus n.11 fermata n.10
Lingue: inglese, francese, tedesco
- IAT CENTRO CITTA'** Indirizzo: Piazzale Cesare Battisti, 47900 Rimini
Telefono: +39 0541/51331
Fax: +39 0541/27927
Sito Internet: www.riminiturismo.it
E-mail: infostazione@comune.rimini.it
Orario feriale: 8.30-19.00 (estivo); 10.00-16.00 (invernale)
Orario festivo: 9.00-12.00 (estivo)
Chiusura settimanale: domenica (inverno)
Periodo di apertura: annuale
Come arrivare: zona stazione ferroviaria – tutti i Bus – 1 Km dal mare
Lingue: inglese, francese, tedesco
- IAT MIRAMARE** Indirizzo: Viale G. Martinelli n.11/a, Miramare di Rimini
Telefono: +39 0541/372112
Fax: +39 0541/372112
Sito Internet: www.riminiturismo.it

Carta dei Diritti del Turista

E-mail: infomiramare@comune.rimini.it

Orario feriale: 9.30-12.30 e 16.00-19.00

Orario festivo: 9.30-12.30 e 16.00-19.00

Periodo di apertura: da Pasqua a Settembre

Come arrivare: zona mare – Bus n.11 fermata n.31

Lingue: inglese, francese, tedesco, svedese

IAT TORRE PEDRERA Indirizzo: Via San Salvador n.65/d, Torre Pedrera di Rimini

Telefono: +39 0541/720182

Fax: +39 0541/720182

Sito Internet: www.riminiturismo.it

E-mail: infotorrepedrera@comune.rimini.it

Orario feriale: 9.30-12.30 e 16.00-19.00

Orario festivo: Chiuso

Periodo di apertura: da Pasqua a Settembre

Come arrivare: zona Rimini Nord – Bus n.4

Lingue: inglese, francese, tedesco

IAT VISERBA Indirizzo: Viale G. Dati n.180/a, Viserba di Rimini

Telefono: +39 0541/738115

Fax: +39 0541/738115

Sito Internet: www.riminiturismo.it

E-mail: infoviserba@comune.rimini.it

Orario feriale: 9.30-12.30 e 16.00-19.00

Orario festivo: 9.30-12.30 e 16.00-19.00

Periodo di apertura: da Pasqua a Settembre

Come arrivare: zona Rimini Nord – Bus n.4

Lingue: inglese, francese, tedesco

IAT FIERA Indirizzo: Via Emilia n.155, 47900 Rimini c/o Fiera Rimini

Telefono: +39 0541/744768

Fax: +39 0541/744768

E-mail: iatfiera@libero.it

Orario feriale: segue il calendario delle esposizioni

Orario festivo: segue il calendario delle esposizioni

Periodo di apertura: durante le manifestazioni fieristiche

Come arrivare: Rimini Nord, Bus n.9 dir. Santarcangelo dalla stazione di Rimini

Lingue: inglese, francese, tedesco

IAT PALACONGRESSI Indirizzo: Via Della Fiera n.52, 47900 Rimini c/o Palacongressi Rimini

Telefono: +39 0541/783615

Fax: +39 0541/783615

Carta dei Diritti del Turista

E-mail: iatpalacongressi@libero.it

Orario feriale: segue il calendario delle esposizioni

Orario festivo: segue il calendario delle esposizioni

Periodo di apertura: durante le manifestazioni del Palacongressi

Come arrivare: dalla stazione ferroviaria, Bus n.7

Lingue: inglese, francese, tedesco

IAT AEROPORTO

Indirizzo: Via Flaminia n.409, 47900 Rimini c/o Aeroporto F.Fellini di Rimini

Telefono: +39 0541/378731

Fax: +39 0541/378731

E-mail: iataeroporto@libero.it

Orario feriale: segue il calendario dei voli

Orario festivo: segue il calendario dei voli

Periodo di apertura: segue il calendario dei voli

Come arrivare: Rimini Sud, Bus n.9 dir. Aeroporto di Rimini

Lingue: inglese, francese, tedesco

N.B. Nel caso in cui il turista non sia soddisfatto delle spiegazioni e dell'assistenza fornita dagli uffici IAT si può rivolgere all'Assessorato al Turismo del Comune di Rimini.

2. Altri enti o uffici a cui rivolgersi

A) URP

L'ufficio che svolge funzioni analoghe agli uffici IAT, è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) istituito per rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dei cittadini residenti e degli ospiti per i servizi erogati e collaborare per adeguare i fattori che determinano la qualità dei servizi.

URP

Indirizzo: Corso d'Augusto n.156/158, 47900 Rimini

Telefono: 0541/704112

Fax: 0541/704287

Sito Internet: www.comune.rimini.it

E-mail: urp@comune.rimini.it

Orario: 9.00-13.00 e 14.30-18.30 (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì); 9.00-18.30 (giovedì); 9.00-13.00 (sabato)

Periodo di apertura: annuale

Chiusura settimanale: Domenica

Lingue conosciute: inglese, francese, tedesco

Carta dei Diritti del Turista

Esiste inoltre un ufficio del Comune di Rimini, la Casa delle Donne, che offre informazioni ed accoglienza a disposizione della popolazione femminile. E' un luogo di valorizzazione dei saperi femminili, di servizi specializzati rivolti a loro e di iniziativa culturale e politica tesa a valorizzare la differenza di genere e ad affermare il confronto e l'analisi sulla condizione femminile nei vari ambiti della vita sociale, culturale e politica.

CASA DELLE DONNE Indirizzo: Piazza Cavour, 27
Telefono: 0541/704545
Fax: 0541/704546
Sito Internet: www.lacasadelledonne.rimini.it
E-mail: lacasadelledonne@comune.rimini.it
Orario: 8.30-13.30 (dal lunedì al venerdì) 15.00-18.00 (martedì, giovedì)

B) ASSESSORATO AL TURISMO – PROVINCIA DI RIMINI

In caso di problematiche relative ai prezzi o per ogni richiesta di statistiche relative al turismo il turista può rivolgersi anche presso l'Assessorato al Turismo della Provincia di Rimini.

ASS.TO AL TURISMO – PROVINCIA DI RIMINI Indirizzo: Piazza Malatesta n.28, 47900 Rimini
Telefono: +39 0541/716381
Fax: +39 0541/716010
Sito Internet: www.turismo.provincia.rimini.it
E-mail: turismo@provincia.rimini.it

C) APT SERVIZI SRL

APT Servizi è lo strumento tecnico-operativo della Regione per l'attuazione delle strategie regionali di promozione turistica e per la gestione delle risorse destinate dalla Regione alla realizzazione del Piano Annuale delle azioni di carattere generale relative alla promozione istituzionale e ai cofinanziamenti per i progetti promozionali delle Unioni di Prodotto.

APT SERVIZI – Sede Operativa di Rimini Indirizzo: P.le Fellini n.3, 47900 Rimini
Telefono: +39 0541/430111
Fax: +39 0541/430150
Sito Internet: www.aptemilia-romagna.it
E-mail: info@aptservizi.com

D) ORGANI DI VIGILANZA

Per qualsivoglia esigenza il turista può rivolgersi anche ai seguenti organi e autorità:

UFFICIO TERRITORIALE DI Indirizzo: via IV Novembre n. 42, 47900 Rimini

GOVERNO – PREFETTURA Telefono: +39 0541/436111

Fax: +39 0541/436666

QUESTURA

Indirizzo: C.so D'Augusto n. 192, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/436111

Fax: +39 0541/436777

CARABINIERI

Indirizzo: via Destra del Porto n.43, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/24166

Fax: +39 0541/24166

Pronto intervento Carabinieri: 112

GUARDIA DI FINANZA

Indirizzo: via A. Grassi n.10, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/771040

Fax: +39 0541/774045

Servizio telefonico di Pubblica : 117

CAPITANERIA DI PORTO – Indirizzo: via Destra del Porto n.149, 47900 Rimini

GUARDIA COSTIERA

Sala Operativa: +39 0541/50121 oppure +39 0541/50211

Fax: +39 0541/54373

Numero Blu per l'emergenza in mare: 1530

E-mail: rimini@guardiacostiera.it

POLIZIA STRADALE

Indirizzo: via Nuova Circonvallazione n.57, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/799611

Fax: +39 +39 0541/799620

Soccorso pubblico: 113

POLIZIA MUNICIPALE

Indirizzo: via Euterpe n.12, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/704113

Fax: +39 0541/704138

POLIZIA FERROVIARIA

Indirizzo: P.le C. Battisti n.3, 47900 Rimini c/o Stazione FF.SS.

Telefono: +39 0541/23943

Fax: +39 0541/23943

POLIZIA DI FRONTIERA

Indirizzo: via Flaminia n.409, 47900 Rimini c/o Aeroporto F.Fellini

Telefono: +39 0541/370304

Fax: +39 0541/370304

Carta dei Diritti del Turista

VIGILI DEL FUOCO

Indirizzo: via Varisco n.7, 47900 Marebello di Rimini

Telefono: +39 0541/424611

Fax: +39 0541/420213

Chiamate di soccorso: 115

E) ALTRI NUMERI UTILI DA CONSERVARE

AZIENDA USL RIMINI

Indirizzo: via Coriano n.38, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/707702

N° verde: 800-033033

Fax: +39 0541/707700

Servizio veterinario: telefono +39 0541/707550

INFORMAHANDICAP

Indirizzo: via Tiberio n.26, 47900 Rimini

Orario: dal lunedì al sabato 8.30 - 12.30

Telefono: +39 0541/327400

Fax: +39 0541/53108

E-mail: infohand@auslrn.net

SUPERABILE INAIL

Indirizzo: via Melozzo da Forlì n.1/D, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/363411

Numero verde: 800-810810

Sito Internet: www.superabile.it

OSPEDALE "INFERMÌ" RIMINI

Indirizzo: via Settembrini n.2, 47900 Rimini

Centralino: +39 0541/705111

Pronto soccorso: +39 0541/705515

Pronto intervento Ambulanze: 118

GUARDIA MEDICA PREFESTIVA - FESTIVA E NOTTURNA

Centrale unica per chiamate visite domiciliari: +39 0541/787461

Orari: dalle ore 20.00 alle ore 08.00 nei giorni feriali e dalle ore 10.00 del sabato o di altro giorno prefestivo alle ore 08.00 del lunedì o del giorno successivo al festivo

GUARDIA MEDICA ESTIVA

Per sedi, orari e recapiti telefonici: Numero Verde 800033033

Servizio ambulatoriale per turisti: da fine maggio a metà settembre postazione ambulatoriali a Miramare, Marebello, Rimini Centro (Zona Via Pascoli), Viserba, San Giuliano

Servizio per visite domiciliari: attivo 24 ore su 24 da fine maggio a metà settembre

Carta dei Diritti del Turista

AEROPORTO INTERNAZIONALE "FEDERICO FELLINI"	Indirizzo: via Flaminia n.409, 47831 Miramare di Rimini Telefono: +39 0541/715711 Fax: +39 0541/373649 Sito Internet: www.riminiairport.com E-mail: info@riminiairport.com
STAZIONE FF. SS. RIMINI	Indirizzo: P.le Cesare Battisti n.7, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/703540 Trenitalia Informa: 892021 Sito Internet: www.trenitalia.com
MARINA DI RIMINI - DARSENA	Indirizzo: via Ortigara n.78/80, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/29488 Fax: +39 0541/439043 Sito Internet: www.marinadirimini.com E-mail: info@marinadirimini.com
TRAM AGENZIA	Indirizzo: via C.A. dalla Chiesa n.38, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/300511 Info parcheggi e trasporto locale: +39 0541/300533 Sito Internet: www.tram.rimini.it E-mail: tram@tram.rimini.it
RADIO TAXI	Indirizzo: Piazzale Cesare Battisti, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/50020
AUTOMOBILE CLUB RIMINI (ACI)	Indirizzo: via Italia n.29, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/742989 Chiamate di soccorso: 803116
DIFENSORE CIVICO	Indirizzo: Via XX Settembre n.63, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/52062
GIUDICE DI PACE	Indirizzo: via C.A. dalla Chiesa n.63, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/763601
PROTEZIONE CIVILE	Indirizzo: Via XX Settembre n.63, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/783551
CANILE COMUNALE	Indirizzo: via San Salvatore n.32, 47900 Rimini Telefono: +39 0541/730730

CAPITOLO 2

Diritti dei turisti nelle strutture ricettive, di ristorazione e turistico/ricreative

1. Definizione di strutture e tipologie ricettive

La legge regionale dell'Emilia Romagna n. 16 del 28 luglio 2004 disciplina le strutture ricettive dirette all'ospitalità. Tali strutture si suddividono in strutture ricettive alberghiere, strutture ricettive all'aria aperta e strutture ricettive extralberghiere.

Strutture ricettive alberghiere	Strutture ricettive all'aria aperta	Strutture ricettive extralberghiere	Altre tipologie ricettive
Alberghi	Campeggi	Case per ferie	Appartamenti ammobiliati per uso turistico
Residenze turistico-alberghiere		Ostelli	Strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico
		Affittacamere	Aree attrezzate di sosta temporanea
		Case e appartamenti per vacanza	Attività saltuaria di alloggio e prima colazione (Bed and Breakfast)
			Strutture agrituristiche e strutture per il turismo rurale (regolati dalla legge regionale 28.07.1994 n. 26)

Attualmente, nel Comune di Rimini, operano n. 1215 alberghi. E' disponibile, presso gli uffici IAT, una guida, redatta dalla Provincia di Rimini, contenente l'elenco delle strutture alberghiere. Tale elenco è visibile anche sul sito dell'Assessorato al Turismo del Comune di Rimini (www.riminiturismo.it). Il sito contiene anche la banca dati di tutte le strutture ricettive extra-alberghiere ed inoltre mette a disposizione del visitatore l'elenco di tutte le strutture ricettive accessibili ai disabili.

In tutte le strutture ricettive, così come in tutti i pubblici esercizi di cui si parlerà successivamente (ristoranti, bar, pub, discoteche, ecc.) sussiste, secondo l'art. 51 della legge 16.01.2003 n. 3, il divieto di fumare in tutti quei locali chiusi nei quali non sia prevista un'apposita sala attrezzata per fumatori.

2. Alberghi

2.1 Contratto d'albergo

Il contratto d'albergo, quello con il quale l'imprenditore alberghiero, si obbliga a fornire ad un turista, dietro il pagamento di un prezzo, l'alloggio, il vitto e altri servizi strumentali ed accessori in locali appositamente organizzati, è un contratto atipico di forma mista in quanto esso è ricollegato al contratto di locazione, somministrazione, deposito e d'opera; benchè regolato dalle norme generali sui contratti non ha una disciplina specifica dettata appositamente.

L'imprenditore alberghiero può essere sia persona fisica che giuridica, mentre il turista è inquadrato come un consumatore tutelabile quindi dall'art. 1469-bis e ss. c.c. sulla clausole vessatorie.

L'ospite, tuttavia, non è necessariamente parte del contratto. Il contratto d'albergo può, infatti, atteggiarsi come contratto a favore di terzi (art. 1411 ss. c.c.). E' quanto accade nel caso in cui un soggiorno premio sia acquistato da un'azienda a favore dei propri dipendenti o nel caso in cui il turista incarichi della prenotazione l'agenzia di viaggio che agisce quale mandataria senza rappresentanza del turista o ancora nel caso in cui il contratto sia concluso da un Comune per ragione di pubblico interesse, a favore di famiglie prive di alloggio perchè sfrattate, etc..

Nel contratto d'albergo è lasciato alla volontà delle parti che possono decidere liberamente reciproche obbligazioni, diritti, modalità d'esecuzione, etc..

Per questo tipo di accordo la forma scritta non è obbligatoria. Il contratto è valido se stipulato verbalmente, di persona o per telefono. Ovviamente la forma scritta è altamente preferibile per la semplice ragione che nel caso di contestazioni sull'esistenza dell'accordo, i termini e le modalità d'esecuzione, lo scritto costituirà prova documentale di quanto stipulato.

Nel contratto, che si perfeziona verso la mera adesione dell'ospite sia essa espressa o per fatti concludenti, dovrebbero essere indicate tutte le prestazioni a carico delle parti in modo univoco: tipo di servizio, durata del soggiorno, prezzo e modalità di pagamento ed eventuali ulteriori prestazioni accessorie incluse o meno nel prezzo.

Il contratto d'albergo può essere concluso anche attraverso i mezzi informatici, o tramite l'invio di un messaggio di posta elettronica o con la compilazione di moduli già predisposti se l'albergo ha un proprio sito. E' ovvio, però, che le pagine web dell'albergo devono riportare notizie veritiere, prive di enfasi ed in particolare i messaggi pubblicitari non devono essere ingannevoli. Il decreto legislativo n.185 del 22 maggio del 1999 ha recepito in Italia la direttiva 97/7/CE del 17 febbraio del 1997 relativa ai contratti negoziati a distanza, ovvero tutti quegli accordi per la vendita di beni e servizi stipulati senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del consumatore grazie all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (internet, mail, radio, tv, fax, etc.). Con il decreto legislativo n.185 del 22 maggio del 1999 il termine concesso al consumatore per esercitare il diritto di recesso è passato da 7 a 10 giorni, una scadenza che arriva addirittura a 3 mesi se il consumatore non viene informato di tutto ciò che gli spetta di diritto.

2.2 Prenotazione

La prenotazione alberghiera è un contratto atipico, in quanto non trova un'espressa disciplina normativa, a differenza di quanto accade per altre fattispecie di prenotazione.

Vi sono molto modi che permettono all'ospite di prenotare ed ottenere la sistemazione nella camera dell'albergo scelto. Infatti l'ospite può presentarsi personalmente ed ottenere l'alloggio immediatamente oppure può prenotare una camera telefonicamente o per lettera o ancora può rivolgersi ad un'agenzia di viaggi che funge da intermediario. Comunque il momento in cui si perfeziona l'accordo contrattuale è sempre lo stesso e si verifica con l'accettazione, da parte dell'ospite, dell'offerta dell'albergatore. L'albergatore che abbia camere disponibili non può rifiutare l'alloggio a chi lo richieda, in quanto violerebbe norme di ordine pubblico. Tale rifiuto dell'albergatore può avvenire solo nel caso in cui l'ospite rifiuti di fornire le proprie generalità o rifiuti di corrispondere il prezzo pattuito.

La prenotazione, quindi, va a tutti gli effetti considerata come la conclusione del contratto d'albergo.

Di seguito si riporta una serie di casi particolari che ineriscono al contratto:

- inserzioni sui giornali e deplianti alberghieri difformi dalla realtà, possono costituire elementi sufficienti per recedere dal contratto (caso di pubblicità ingannevole trattata alla successiva pagina 17);
- se l'ospite entro le ore 17.00 del giorno di arrivo del periodo prenotato non occupa la propria camera o non dà conferma, l'albergatore è sciolto da ogni impegno di prenotazione e potrà ritenere l'eventuale caparra versatagli;
- se l'ospite arriva in ritardo, rispetto al giorno di prenotazione, (avendo prima comunicato il suo prossimo arrivo) l'albergatore può esigere il prezzo della camera prenotata per tutti i giorni che è stata a disposizione;
- l'ospite può prendere possesso della camera dalle ore 14.00 in poi;
- nell'ultimo giorno di prenotazione l'ospite deve lasciare la camera entro le ore 10 della mattina indipendentemente dall'orario di arrivo;
- se l'ospite rinuncia al soggiorno o a parte di esso l'albergatore può richiedere come indennizzo il pagamento del prezzo della sola camera per 3 notti;
- l'albergatore può accettare cani in albergo e pretendere una quota per la sola presenza del cane. Ai cani è interdetto l'accesso nella sala da pranzo e negli ambiente comuni. Fuori stanza, devono essere muniti di museruola oppure tenuti al guinzaglio.

Come detto in precedenza la prenotazione può essere fatta anche solamente con una telefonata. Per evitare malintesi o inconvenienti ancora peggiori, conviene non accontentarsi di assicurazioni verbali. E' preferibile ottenere una conferma scritta da parte dell'albergatore anche se comunque, la mancata contestazione a quanto scritto, prima che il servizio sia reso, vale come assenso.

2.3 Caparra

La somma versata come caparra ha la funzione di confermare la stipulazione del contratto ed ha valore di prova della sussistenza di un accordo tra le parti.

Il Codice Civile, agli artt. 1385 e 1386, prevede due distinti tipi di caparra: quella confirmatoria e quella penitenziale.

La prima ha la caratteristica di confermare l'accordo preso e di costituire un anticipo sul prezzo, alla stregua di una garanzia di futuro adempimento.

La seconda invece, costituisce una specie di risarcimento anticipato e forfettario nel caso di inadempimento.

Nel contratto alberghiero è in uso la caparra confirmatoria. Non vi sono norme o usi che definiscono l'entità della caparra ed è lasciata alla libera contrattazione delle parti. La prenotazione è efficace anche senza il versamento di una caparra; qualora l'albergatore ne faccia espressa richiesta, la prenotazione è effettiva solo all'atto di ricevimento della caparra che diventa acconto. La stessa si ritiene accettata quando l'ospite prende possesso della camera (ciò vale anche nel caso di partenza anticipata).

Nel caso in cui l'ospite non intenda più utilizzare i servizi per i quali aveva corrisposto una caparra, l'albergatore può recedere dal contratto trattenendo la somma di denaro relativa alla caparra stessa. Se però quest'ultimo ritiene che la caparra non sia sufficiente può anche richiedere l'esecuzione del contratto (quindi pretendere l'intera somma pattuita) oppure può richiedere la risoluzione del contratto stesso pretendendo una somma per il risarcimento del danno subito la cui quantificazione è regolata dalle norme del C.C.. L'albergatore può recedere dal contratto, con restituzione della caparra, anche nel caso in cui la caparra non è conforme agli estremi della prenotazione concordata.

Quando invece è l'albergatore che non intende più fornire i servizi pattuiti, l'ospite può recedere dal contratto e richiedere il doppio della somma corrisposta come caparra.

Nella ipotesi normale di fornitura del servizio da parte dell'albergatore all'ospite, la caparra versata al momento della stipulazione del contratto deve essere restituita o detratta dall'importo finale.

2.4 Il prezzo alberghiero

L'albergatore deve denunciare le tariffe o i prezzi alberghieri praticati al competente servizio della Provincia di Rimini. I prezzi devono essere esposti nel locale adibito al servizio di ricevimento e s'intendono impegnativi, in quanto non possono essere aumentati (art. 32 della L.R. dell'Emilia Romagna 28.07.2004 n.16). L'albergatore ha facoltà di diversificare il prezzo o di praticare la riduzione del prezzo per i bambini, entro il massimo denunciato. Il prezzo di pensione completa per persona può essere applicato per un soggiorno che superi il minimo di 3 giorni di permanenza continua in albergo. Il prezzo di pensione completa è un prezzo forfettario che l'albergatore accorda all'ospite relativamente alla durata del soggiorno ed al numero dei servizi. Il prezzo di pensione completa è indivisibile, eventuali pasti

Carta dei Diritti del Turista

o altri servizi non goduti dall'ospite possono non essere risarciti. Il cestino da viaggio è dovuto solo quando sostituisca un pasto cui l'ospite ha diritto non avendolo consumato.

2.5 La partenza anticipata

Nel caso in cui il turista anticipi la partenza non per colpa specifica dell'albergatore, quest'ultimo può richiedere, a titolo di indennizzo, una somma pari al massimo di 3 notti del prezzo della camera. Se la partenza anticipata avviene entro 3 giorni dalla data di arrivo dell'ospite, l'albergatore può applicare il prezzo alla carta rinunciando alla penalità delle 3 notti oppure applicare il prezzo di pensione completa più le 3 notti di penalità. In caso di partenza anticipata di uno o due giorni dal termine del soggiorno, la penalità è riferita rispettivamente al prezzo di camera per una o due notti. Vi è rottura del contratto anche quando uno solo degli occupanti una camera a due o più letti anticipi la partenza. In questo caso l'albergatore può:

- 1) recedere dall'accordo e licenziare tutto il gruppo pretendendo la penalità dalla partenza anticipata;
- 2) oppure, mantenere il gruppo in albergo e pretendere la penalità in ragione delle tre notti per il letto non occupato.

2.6 Diritti dell'ospite

L'ospite ha il diritto di vedere esposto in modo evidente nei locali in cui avviene la prestazione dei servizi di ogni esercizio alberghiero un cartello che indichi la categoria di appartenenza della struttura, il costo giornaliero della stanza ed i prezzi di pensione praticati, sia per la bassa stagione, che per l'alta stagione, vidimati dalla Provincia.

Se l'albergatore dovesse pretendere dall'ospite una somma maggiore rispetto a quella esposta, senza alcuna giustificazione oggettiva, l'ospite può rifiutarsi di pagare la differenza e inoltrare reclamo al Settore Turismo del Comune o all'ufficio IAT (Informazione e Accoglienza Turistica).

Se l'ospite sorge il dubbio in ordine all'equità delle tariffe applicate dall'esercizio di cui trattasi, in rapporto ai servizi offerti, dovrà presentare reclamo agli uffici indicati al precedente comma.

Infine, occorre considerare che, non esistono disposizioni che impediscono all'albergatore di chiedere motivatamente all'ospite di pagare l'intero conto il giorno dell'arrivo.

In generale comunque l'ospite, nel formulare il proprio reclamo, deve tenere ben presente quali sono le autorità competenti a prendere i provvedimenti:

- Comune, se il gestore ha dichiarato di offrire servizi che in realtà non possiede o non può garantire, compresi quelli previsti dalla normativa sulla classificazione alberghiera;
- Provincia, per mancato rispetto del prezzo dichiarato esposto;
- Asl, per problematiche riguardanti le condizioni igieniche o di messa a norma della struttura;
- Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, se non sono rispettati dispositivi di sicurezza.

Carta dei Diritti del Turista

Se capita di dover denunciare casi di pubblicità ingannevole (ad esempio foto e descrizione dell'albergo in depliant o su pagine web o su giornali/riviste non conformi alla realtà) occorre subito segnalare la presente ingannevolezza del messaggio facendo una comunicazione su carta semplice, indirizzata alla Autorità Garante (modalità e schema della denuncia alla successiva pagina 67), oppure compilare direttamente dal web il relativo modulo redatto dall'Unione Nazionale Consumatori all'indirizzo www.consumatori.it.

Al momento di pagare il conto l'ospite deve aver ben presente che:

- non può essere richiesta alcuna tassa di soggiorno, in quanto è stata abolita dalla legge 24 aprile 1989;
- non può essere applicata, per le telefonate, una tariffa unitaria superiore al prezzo stabilito dalla compagnia di gestione, salvo l'offerta di ulteriori servizi connessi;
- non può essere richiesto un sovrapprezzo per l'uso del telefono in camera, scatti a parte, in quanto il Regio Decreto n. 2049 del 24.10.35 stabilisce che nel prezzo della camera è previsto l'uso del telefono, nel rispetto della disciplina regionale in materia di classificazione degli esercizi ricettivi;
- non può essere aggiunta l'IVA nel conto, in quanto essa è inclusa nel prezzo esposto e nella fattura l'IVA deve essere scorporata dal prezzo relativo ai servizi forniti.

Nel caso in cui la camera non sia disponibile perchè l'albergatore ha accettato prenotazioni in eccesso rispetto alla sua effettiva possibilità rifiutando l'alloggio all'ospite senza offrirli nessuna sistemazione alternativa, l'ospite, se ha già versato la caparra, può pretendere che gli venga restituita raddoppiata nel valore.

2.7 Doveri dell'ospite

Oltre ai citati diritti l'ospite ha anche dei doveri nei confronti dell'albergatore che gli garantisce i servizi.

I doveri principali sono quelli di pagare il prezzo dell'alloggio e dei servizi accessori, quello di rispettare l'eventuale disciplina interna, che deve essere portata a conoscenza preventivamente dell'ospite (ad esempio: il divieto di introdurre animali nella struttura dell'albergo o portare alimenti e bevande in camera e in sala, ecc.).

L'albergatore che non riceve dall'ospite il pagamento del prezzo può rivalersi sulle cose portate da lui nell'albergo (per esempio il bagaglio, l'autovettura introdotta nel parcheggio dell'albergo, i valori consegnati in deposito, ecc.).

2.8 Responsabilità dell'albergatore

L'albergatore si obbliga a tutta una serie di prestazioni, fra le quali:

- fornire l'uso esclusivo di una camera per il periodo richiesto;
- fornire i servizi accessori previsti dalla struttura ricettiva;
- prevenire o evitare che l'ospite subisca danni alla propria persona durante il soggiorno in albergo.

Carta dei Diritti del Turista

Inoltre, le norme del Codice Civile (art. 1783) prevedono la responsabilità dell'albergatore per tutte le cose che l'ospite porta in albergo, tanto per le cose portate in camera quanto per quelle lasciate nei suoi locali e nelle sue pertinenze (giardino, piscina, garage).

Questa responsabilità (casi specificati schematicamente alle successive pagine 59 e 60) sussiste tanto per gli oggetti dati espressamente in custodia quanto per quelli consegnati all'albergatore. L'ospite ha diritto a chiedere all'albergatore il risarcimento dell'intero valore del bene:

- 1- quando le cose sono state consegnate in custodia all'albergatore. In questo caso è anche importante aver dato una descrizione precisa degli oggetti al momento della consegna. Se l'ospite, ad esempio, consegna un porta-gioie chiuso senza specificarne il contenuto, non può poi pretendere il rimborso dei gioielli che, a suo dire, vi erano contenuti.
- 2- quando l'albergatore si è rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (art. 1784, 2° Comma Codice Civile).
- 3- quando il furto, il deterioramento o la distruzione siano avvenuti per colpa dell'albergatore o per colpa di persone per le quali egli è responsabile (membri della famiglia, ausiliari, art. 1784 e 1785-bis del Codice Civile).

Inoltre, come detto sopra, l'albergatore è responsabile anche se le cose rubate non sono state date a lui espressamente in deposito.

Per quanto concerne i furti in camera (a condizione che il furto non sia stato commesso da persone che accompagnano o rendono visita all'ospite) l'ospite stesso ha diritto di chiedere un risarcimento che però non può superare cento volte la tariffa giornaliera del solo pernottamento.

Eventuali cartelli, affissi nell'albergo, recanti la scritta: "*La Direzione declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento di beni non consegnati in custodia*" non hanno nessuna validità dal punto di vista giuridico. Nel caso di furto in camera l'ospite deve denunciare il fatto alle autorità competenti (Carabinieri, Polizia, ecc.) e darne comunicazione scritta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno all'albergatore ed, eventualmente, alla sua assicurazione.

Infine se l'albergatore, pur senza pretendere compensi aggiuntivi, mette a disposizione degli ospiti un parcheggio, dichiarato espressamente custodito, per le autovetture, riservato e posto in luogo aperto, ma facente parte del complesso alberghiero, è chiamato a rispondere per il caso di danneggiamento o di furto subito dagli ospiti che hanno parcheggiato in quel luogo il proprio veicolo.

In generale, l'ospite potrà avvalersi dei diritti che il nostro Codice Civile gli garantisce per il risarcimento del danno solo nel caso in cui la denuncia di tale danno sia stata effettuata immediatamente all'albergatore. Un ritardo nella denuncia può essere accettato solo se supportato da valide motivazioni (art. 1785 ter Codice Civile).

L'ospite ha anche il dovere di non disinteressarsi delle proprie cose e di prendere le opportune cautele.

Laddove, infatti, il furto, il deterioramento o la distruzione del bene portato in albergo siano attribuibili a colpa dell'ospite stesso o di persone a lui collegate e per l'operato delle quali risponde, o a causa di forza maggiore o alla natura della cosa egli non potrà pretendere alcun risarcimento (art. 1785 Codice Civile). Ad esempio l'ospite non può chiedere il risarcimento per il furto subito, quando mette i propri beni nella

Carta dei Diritti del Turista

cassetta di sicurezza presente nella camera dell'albergo e per negligenza lascia incustodita la chiave della stessa cassetta.

Occorre premettere che la giurisprudenza qualifica come forza maggiore la sottrazione di beni dovuta a rapina, ma non quella dovuta a furto.

Un esempio di richiesta per il risarcimento per furto o deterioramento delle cose portate in albergo si può vedere alla successiva pagina 65.

Inoltre l'ospite deve risarcire all'albergatore i danni causati alla struttura da lui o da persone a lui collegate e rimborsare il corrispettivo delle cose rubate in albergo.

3. Residence

Sono "residenze turistico-alberghiere" e possono utilizzare la specificazione "residence", le strutture che forniscono alloggio, servizi accessori ed eventualmente ristorazione, in unità abitative costituite da uno o più locali, fornite di servizio autonomo di cucina e camere. Nei Residence la capacità ricettiva può riguardare camere o suite in misura non superiore al 40% del totale.

4. Bed and Breakfast

Assume identificazione di Bed and Breakfast un esercizio saltuario di alloggio e prima colazione che effettua attività di ospitalità e somministrazione della prima colazione nell'abitazione di residenza e dimora, senza la fornitura di servizi aggiuntivi. Questo è quanto stabilito dall'art. 13 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n.16 del 28.07.2004, che stabilisce che questi alloggi devono essere senza organizzazione in forma di impresa, ovvero a conduzione familiare, in non più di tre stanze e con un massimo di sei posti letto, più un eventuale letto aggiunto per stanza in caso di minori di dodici anni. L'ospitalità può essere fornita per un massimo di centoventi giorni nell'arco del periodo di disponibilità all'accoglienza o, in alternativa, per un massimo di cinquecento pernottamenti nell'arco dell'anno solare.

Coloro che svolgono tale attività di B&B devono comunicare al Comune ed alla Provincia, entro la data d'inizio dell'attività e, comunque, entro il 1 ottobre di ogni anno, i periodi di disponibilità all'accoglienza nell'arco dell'anno e i prezzi massimi applicati con validità dal 1 gennaio dell'anno successivo.

Il titolare della struttura è infine obbligato ad esporre il cartellino relativo ai prezzi nelle stanze dove si effettuano le ospitalità.

5. Case e appartamenti per vacanze

Secondo l'art.11 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 16 del 28 luglio 2004, sono case e appartamenti per vacanza "gli immobili composti da uno o più locali, arredati e dotati di servizi igienici e cucine autonome, gestiti in forma imprenditoriale, per l'affitto ai turisti, senza offerta di servizi centralizzati, ad eccezione del servizio di ricevimento e di recapito, nel corso di una o più stagioni turistiche con

Carta dei Diritti del Turista

contratti aventi validità non superiore a cinque mesi consecutivi". E' considerata in forma imprenditoriale quella che viene esercitata da chi ha la proprietà o l'usufrutto di oltre tre case o appartamenti e li concede in locazione con le modalità e nei limiti di cui sopra. E' inoltre, considerata gestione in forma imprenditoriale quella esercitata anche su di un numero inferiore di unità abitative e da imprese, comprese le agenzie immobiliari che operano nel campo del turismo, che hanno in gestione a qualsiasi titolo case o appartamenti per la locazione a turisti con le modalità di cui al precedente comma.

Si informano i turisti che soggiornano a Rimini in strutture ricettive extralberghiere come appunto le case e appartamenti per vacanze, che viene effettuata a Rimini una raccolta differenziata dei rifiuti, tramite i centri ambiente, le isole ecologiche e i cassonetti specifici per carta, vetro e plastica dislocati in vari punti della città.

6. Affittacamere

Secondo l'art. 10 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 16 del 28 luglio 2004, sono esercizi di affittacamere le strutture, gestite in forma imprenditoriale, composte da non più di sei camere ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati, in uno stesso stabile nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente, servizi complementari. Le caratteristiche strutturali ed igienico-edilizie dei locali adibiti ad attività di affittacamere sono quelle previste per i locali di civile abitazione dai regolamenti comunali edilizi e di igiene.

La principale obbligazione del titolare è quella di fornire un alloggio.

Inoltre, l'esercizio può assumere il nome di "locanda" qualora l'attività di affittacamere può essere esercitata in modo complementare rispetto ad un esercizio di ristorazione sempre che, sia svolta da uno stesso titolare e gestore in una struttura immobiliare unitaria (comma 2 art. 10 L.R. 16/2004)

7. Case per ferie

L'art. 7 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 16 del 28 luglio 2004 stabilisce che, sono case per ferie le strutture attrezzate per il soggiorno a fini turistici di persone singole o di gruppi, organizzate e gestite, al di fuori dei normali canali commerciali, da enti pubblici, da associazioni o da enti operanti, senza scopo di lucro, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose o sportive nonché da enti o aziende per il soggiorno di propri dipendenti e loro familiari.

In questo tipo di struttura, oltre alla prestazione di servizi ricettivi essenziali sono assicurati, i servizi e l'uso di attrezzature che consentano il perseguimento delle finalità sopra descritte.

La casa per ferie può assumere specificazioni tipologiche aggiuntive, purchè concordate con il Comune e connesse alla categoria di utenza ospitata o alla finalità specifica.

8. Appartamento ammobiliato per uso turistico

Non sono soggetti alla disciplina dell'esercizio di case e appartamenti per vacanze i proprietari o usufruttuari che danno in locazione a turisti case e appartamenti, in numero non superiore a tre, nel corso di una o più stagioni turistiche, con contratti aventi validità non superiore a sei mesi consecutivi, senza la fornitura di servizi aggiuntivi e sempre che l'attività non sia organizzata in forma di impresa. Questo secondo l'art. 12 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n.16 del 28 luglio 2004.

Coloro che intendono dare alloggio a turisti in appartamenti o case ne danno comunicazione al Comune, di norma, entro il 31 marzo nelle località a turismo estivo. Gli stessi soggetti comunicano alla Provincia i dati sulla consistenza ricettiva e sul movimento degli ospiti secondo le modalità indicate dall'istituto nazionale di statistica (ISTAT) e sono soggetti alla normativa in materia di pubblica sicurezza.

9. Contratto di locazione

Al momento del contratto d'affitto per case o appartamenti per vacanze è opportuno tener presente che non è applicabile la legislazione speciale prevista per gli immobili adibiti ad uso abitativo. Pertanto, si può fare un contratto di normale locazione, al quale si applicheranno le disposizioni del codice civile, a condizione però di specificare bene la destinazione turistica (il godimento dell'immobile è legato a ragioni di villeggiatura o di svago) e la durata (le locazioni turistiche non possono che essere stagionali o almeno periodiche).

I contratti di affitto di alloggi ai turisti non sono soggetti a obbligo di registrazione se la durata non è superiore a 30 giorni complessivi nell'anno. Altrimenti vanno registrati e il relativo costo è da dividersi a metà tra il proprietario e il turista. Se l'affare si conclude per l'intervento di un'agenzia immobiliare, a quest'ultima spetta la provvigione.

Non è obbligatorio un contratto per iscritto, tuttavia è opportuno farlo ed è inoltre importante specificare eventuali extra non inclusi (consumi di acqua, luce, gas, ecc.). E' opportuno verificare che l'immobile sia coperto da idonea polizza assicurativa per incendio, furto, danni, etc.. Al momento della consegna vanno verificati i servizi, l'arredamento e gli accessori in dotazione in modo da stilare un elenco delle cose prese in consegna. Questo inventario potrà evitare sgradevoli contestazioni al momento della riconsegna delle chiavi a fronte della quale il locatore rilascerà ricevuta liberatoria. Se era stata versata una cauzione, l'integrale restituzione della stessa costituirà prova dell'assenza di contestazioni per danni o sottrazioni.

Il principale obbligo del locatore consiste nel mettere a disposizione l'immobile in buono stato locativo e nel mantenerlo tale per il periodo convenuto. Nel caso si verifichi la necessità di riparazioni che non siano di piccola manutenzione (a carico del conduttore) se ne darà immediata notizia al locatore, tenuto a provvedere prontamente (art. 1577 cc). Se le riparazioni si protraggono per oltre un sesto del periodo locativo o, comunque, superano i venti giorni, l'inquilino avrà diritto ad una riduzione della pigione e, nei casi più seri, potrà chiedere lo scioglimento del contratto ed esigere la restituzione dell'anticipo versato e anche eventuali danni.

10. Campeggi

I campeggi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, regolamentati dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 16 del 28 luglio 2004, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta e il soggiorno di turisti prevalentemente provvisti di tende o mezzi autonomi di pernottamento.

Per dare alloggio a turisti sprovvisti di mezzi autonomi di pernottamento, i titolari del campeggio possono mettere a disposizione, in un numero di piazzole non superiore al 35% del numero complessivo delle piazzole autorizzate, tende o unità abitative mobili quali roulotte, caravan, case mobili, maxicaravan, autocaravan o camper e unità abitative fisse.

Nei campeggi è vietata la vendita frazionata delle piazzole e delle unità abitative fisse, la cesione sulla base di altro diritto reale di godimento e l'affitto per periodi di tempo superiori all'anno.

Tra gli obblighi del titolare figurano quello di garantire una custodia continua nel complesso nonché di essere assicurato per i rischi di responsabilità civile nei confronti dell'ospite.

Sussiste, inoltre, l'obbligo di esporre all'ingresso i prezzi ed una piantina planimetrica del campeggio. In luogo dei cartellini dei prezzi da esporre è possibile fornire agli ospiti un prospetto riepilogativo dei prezzi praticati. Le unità abitative fisse rimangono soggette all'obbligo dell'esposizione dei prezzi in ogni unità.

L'ospite ha diritto che nel campeggio vi siano aree ombreggiate, piazzole contrassegnate con numero progressivo, telefono con linea esterna, pronto soccorso ed almeno una attrezzatura ricreativa.

L'ospite ha, inoltre, diritto al risarcimento del danno in caso di furto, in quanto la responsabilità del gestore del campeggio è equiparata a quella dell'albergatore e si applicano pertanto le norme del Codice Civile sul deposito in albergo.

Relativamente agli standard strutturali e requisiti di esercizio per la autorizzazione e la classificazione delle strutture ricettive all'aria aperta si rimanda alla Deliberazione di Giunta Regionale (Emilia Romagna) 2/11/2004 n.2150.

11. Ostelli

Sono quelle strutture ricettive, regolamentate, così come i campeggi, dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n.16 del 28 luglio 2004, attrezzate prevalentemente per il soggiorno e il pernottamento per periodi limitati dei giovani e degli accompagnatori di gruppi di giovani. Questi ostelli sono di norma gestiti, ai fini del turismo sociale e giovanile, da enti pubblici, enti di carattere morale o religioso e associazioni operanti, senza scopo di lucro. Possono anche essere gestiti da privati, previa convenzione con il Comune, che regolamenti le tariffe e le condizioni di esercizio dell'attività.

12. Agriturismi

L'agriturismo, differentemente dalle altre strutture ricettive, viene regolamentato dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 26 del 28 giugno 1994. L'art. 2 della presente legge definisce attività agrituristica

Carta dei Diritti del Turista

quella in cui viene dato alloggio in appositi locali dell'azienda agricola. L'attività agriturismo prevede, inoltre, che agli ospiti vengano somministrati pasti e bevande tipici del territorio e vengano venduti generi tipici alimentari ed artigianali prodotti dall'azienda o ricavati anche attraverso lavorazioni esterne da materie prime prodotte dall'Azienda.

Obbligo dell'operatore agriturismo è quello di rispettare le tariffe massime comunicate al Comune. Questa dichiarazione contenete le tariffe massime che gli operatori agrituristici si impegnano a praticare, deve essere trasmessa, entro il 31 luglio di ogni anno, per l'anno successivo; in caso di mancata trasmissione si intendono confermate le tariffe previste per l'anno precedente, tariffe che comunque possono essere variate nel corso dell'anno, anche se tali variazioni hanno corso solo dopo due mesi dalla loro comunicazione al Comune.

Infine il turista deve tener ben presente che la ricettività agriturismo è stagionale e non può essere superiore a nove mesi su base annua. Tale periodo può essere suddiviso in più periodi durante l'anno solare. La durata dell'ospitalità e l'eventuale suddivisione in periodi devono essere indicate nella richiesta al Comune per l'autorizzazione allo svolgimento delle attività agrituristiche.

13. Sistemi di classificazione

La classificazione delle strutture ricettive è tutt'ora disciplinata dalla legge regionale dell'Emilia Romagna n. 42 del 30/11/1981. E' opportuno segnalare che tale legge verrà abrogata ai sensi dell'art. 46 della L.R. n.16 del 28/07/2004 a far data dalla pubblicazione dell'atto di Giunta regionale dell'Emilia Romagna di cui all'art. 3 comma 2 della citata legge che classificherà le strutture ricettive in base alla qualità dei servizi che offrono all'utenza.

Secondo l'art. 3 della sopracitata L.R. 42/1981, tutte le strutture ricettive alberghiere descritte precedentemente nel Capitolo 2, sono classificate in base alla tipologia ed in base a determinate caratteristiche:

- alberghi da 1 a 5 stelle o 5 stelle lusso;
- residenze turistico-alberghiere da 2 a 4 stelle.

Tale legge disciplina, tramite un apposita tabella, tutti i requisiti necessari per ottenere l'assegnazione di una certa stella.

E' obbligo del titolare esporre, in modo ben visibile, all'esterno e all'interno della struttura ricettiva, la targa distintiva di classificazione da cui si rileva la categoria o il numero di stelle assegnate alla struttura ricettiva.

Lo stesso vale per i campeggi, che sono contrassegnati da 1 a 4 stelle. Per la classificazione delle strutture ricettive extralberghiere si rimanda alla vigente normativa in materia.

14. Dipendenze

Sono dipendenze di strutture ricettive alberghiere gli immobili e le strutture ricettive diversi dalla sede principale, che facciano riferimento alla sede principale per i servizi generali e, di norma, per il servizio di ricevimento. Le dipendenze possono essere costituite da uno o più immobili posti nelle immediate vicinanze della casa madre.

Sono, invece, dipendenze di strutture ricettive all'aria aperta quelle ubicate nelle immediate vicinanze della struttura principale, ovviamente recintate. Le dipendenze sono classificate sulla base dei requisiti posseduti. Qualora le dipendenze contengano prevalentemente servizi o strutture collettive le stesse concorrono a formare il livello complessivo di classificazione.

15. Ristoranti, bar e pub

La cucina riminese e la buona tavola sono l'ingrediente fondamentale dell'ospitalità romagnola. Vi è una straordinaria varietà di offerta di piatti tipici: dalle paste fatte in casa al pesce fresco cotto alla brace. Il tutto servito con un buon bicchiere di vino (notevoli alcune produzioni locali) e con la famosa piadina.

Questo varietà consente di scegliere tra menù, servizi e prezzi diversificati a seconda del ristorante.

Sul sito www.riminiturismo.it è consultabile l'elenco, con indirizzo, prezzo indicativo e menù tipico, dei circa 200 ristoranti presenti nel Comune di Rimini. Il sito contiene anche la banca dati dei Pub e dei Bar presenti sul territorio.

15.1 Diritti del cliente

Ristoranti, bar e pub, hanno l'obbligo di esporre i prezzi, mediante un apposita tabella visibile all'interno dell'esercizio, dei prodotti destinati alla somministrazione (art.18 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n.14 del 26/07/2003).

Per quanto concerne gli alimenti, le attività di ristorazione hanno anche l'obbligo dell'esposizione della tabella con i prezzi anche all'esterno o comunque leggibile dall'esterno.

Qualora sia effettuato servizio al tavolo, il gestore dell'esercizio deve mettere a disposizione dei clienti, prima dell'ordinazione, un listino dei prezzi indicante l'eventuale componente del servizio.

Inoltre i ristoranti devono mettere a disposizione dei clienti un listino per le pietanze (il cosiddetto menù) e uno per i vini (l'apposita carta). Se compaiono vicino ad alcune pietanze sigle generiche, ad esempio, "secondo quantità", significa che il prezzo di tali pietanze è variabile.

Nel menù, deve essere specificato se si tratta di pietanze fresche o surgelate.

Il conto deve essere lineare e dettagliato. L'eventuale maggiorazione di prezzo, su richiesta del cliente, deve essere motivata: in caso contrario, il cliente può presentare un esposto alla Polizia Municipale del Comune di Rimini.

Carta dei Diritti del Turista

Il cliente ha anche il diritto di ottenere un risarcimento del danno, dal gestore del ristorante, nel caso di smarrimento o furto delle cose che al cliente sono state rubate dentro il ristorante stesso. La stessa cosa vale nel caso in cui venga sporcato l'abito al cliente. Resta ovvio che il gestore non ha nessuna responsabilità per tutti quegli oggetti che rimangono sotto la diretta sorveglianza del cliente.

Le stesse regole valgono anche per i gestori di bar e pub.

Inoltre è bene ricordare che il cliente ha diritto a ricevere prodotti somministrati nel rispetto delle vigenti norme in materia di igiene. Qualora egli ritenga che tali norme non siano rispettate può segnalare queste carenze al Dipartimento di Prevenzione della AUSL, oppure segnalare tempestivamente l'episodio al Reparto Antisofisticazione dei Carabinieri (NAS).

16. Discoteche

Discoteche all'avanguardia per i giovani e i meno giovani completano il soggiorno del turista proponendo divertimenti per tutti i gusti e per tutte le età.

Sul sito www.riminiturismo.it è disponibile la banca dati delle 25 discoteche presenti nel Comune di Rimini. Tale servizio permette di consultare on-line l'indirizzo della discoteca, il telefono, il periodo di apertura, la tariffa ed il tipo di musica.

16.1 Diritti del cliente

Per una migliore disciplina della gestione delle discoteche è stato sottoscritto, in data 4.5.2000, un Protocollo d'Intesa tra i Comune di Rimini, Bellaria Igea-Marina, Cattolica, Misano Adriatico, Riccione, la Provincia di Rimini ed il Sindacato Italiano Locali da Ballo della Provincia di Rimini. Il documento disciplina gli orari di esercizio:

- apertura pomeridiana dalla ore 14.00;
- apertura serale dalle ore 20.00 con chiusura non oltre le ore 05.00.

L'esercente che effettua l'apertura pomeridiana può mantenere aperto l'esercizio continuatamente dalle ore 14.00 alle ore 05.00. Durante le festività di Natale, Pasqua e Carnevale (martedì e giovedì grasso), in occasione di eventi particolari (fiere del settore turistico legate al mondo delle discoteche) e nel periodo dall'ultimo fine settimana di luglio al penultimo del mese di agosto di ogni anno, l'orario di chiusura è fissato alle ore 06.00. Nelle giornate di Capodanno e Ferragosto non è stabilito alcun orario di chiusura.

Il cliente ha il diritto di sapere che l'attività di vendita e di somministrazione delle bevande alcoliche e superalcoliche deve cessare un'ora prima dell'orario di chiusura dell'attività. I valori di pressione sonora devono essere mantenuti come disciplina la vigente normativa in materia.

L'obbligo principale del gestore degli esercizi è quello di essere in possesso dell'autorizzazione di esercizio ex art.68 del T.U.L.P.S.. Tale licenza dovrà contenere gli orari di attività e di somministrazione, nonchè i limiti relativi ai livelli di pressione sonora, relativamente agli intrattenimenti musicali.

17. Stabilimenti balneari

Lungo i 15 Km della costa riminese sono dislocati 227 strutture finalizzate a servizi turistico-ricreativi di spiaggia, gestite da bagnini, 4 spiagge libere accessoriate con bagni, docce e servizio di salvataggio e 90 pubblici esercizi di spiaggia che svolgono la funzione di ristorazione, bar e intrattenimento e che insieme completano l'offerta dei servizi. La banca dati con tutti i servizi offerti e i numeri di telefono di ogni struttura è disponibile sul sito www.riminiturismo.it.

Per stabilimento balneare si intende l'area data in concessione e attrezzata con strutture a finalità turistico-ricreative.

L'accesso alla spiaggia è comunque libero e gratuito anche per chi non usufruisce dei servizi predisposti dai gestori degli stabilimenti balneari.

17.1 Doveri del titolare dello stabilimento balneare

Presso ogni stabilimento balneare il titolare ha il dovere di rispettare integralmente l'ordinanza balneare che disciplina tutta una serie di obblighi per gli stabilimenti balneari tra i quali:

- essere dotati di un'idonea imbarcazione di emergenza riportante la scritta "Emergenza", in aggiunta a quella con la scritta "Salvataggio";
- essere dotati di una cassetta di pronto soccorso avente il contenuto minimo disciplinato nell'ordinanza.

Il titolare dello stabilimento balneare deve inoltre, obbligatoriamente, garantire l'accesso al mare ai soggetti portatori di handicap, garantire un ottimo sistema antincendio e installare un numero di ombrelloni tale da non intralciare la circolazione dei bagnanti.

Altri doveri dei titolari degli stabilimenti sono quelli di essere in possesso della licenza di esercizio e l'autorizzazione sanitaria da parte delle competenti autorità, di curare la perfetta manutenzione dell'area in concessione fino al battente del mare, salvo nei casi derivanti da eccezionali eventi meteorologici e di installare gli ombrelloni rispettando determinate distanze minime stabilite dall'ordinanza balneare.

Le zone in concessione non possono essere recintate e devono restare aperte al pubblico transito; i servizi igienici devono essere collegati alla rete fognaria comunale ovvero essere dotati di un sistema di smaltimento riconosciuto idoneo dalla competente Autorità Sanitaria; i servizi igienici per disabili devono essere dotati di apposita segnaletica riportante il previsto simbolo internazionale ben visibile al fine di consentire la loro immediata identificazione. Dovranno, infine, essere riportate sul tetto dello stabilimento o delle cabine il relativo numero, allo scopo di facilitare gli interventi di soccorso mediante eliambulanza.

17.2 Diritti dell'ospite

L'ospite dello stabilimento balneare ha il diritto di vedere esposto, in modo evidente, l'ordinanza della competente Autorità e la relativa denuncia prezzi per i servizi di spiaggia resi.

Carta dei Diritti del Turista

Inoltre il titolare dello stabilimento deve attrezzare apposite postazioni di salvataggio, munite di imbarcazioni riportanti la scritta "Salvataggio"; vicino a tali postazioni, per una facile visione delle stesse, è installato un pennone, sul quale vengono issate le bandiere di segnalazione balneare.

Come previsto dall'ordinanza, a seconda del significato, tali bandiere hanno un determinato colore. Il significato del colore deve essere specificato nella tabella che l'ospite ha il diritto di vedere esposta nello stabilimento balneare.

17.3 Doveri dell'ospite

L'ospite, oltre a quello di pagare il prezzo dei servizi a lui offerti, ha il dovere, di rispettare quanto segue:

- è vietato l'uso di sapone e shampoo, qualora siano utilizzate docce non dotate di idoneo sistema di scarico;
- è vietata l'occupazione delle cabine per il pernottamento;
- è vietato campeggiare sulla spiaggia;
- è vietato portare animali in spiaggia salvo i cani per non vedenti e quelli debitamente autorizzati;
- è vietato organizzare eventi spettacolari e manifestazioni senza autorizzazione;
- è vietata l'attività di commercio salvo casi autorizzati. E' opportuno sconsigliare di effettuare acquisti da abusivi, in quanto, il turista che acquista da abusivi può essere truffato, visto che acquista merce contraffatta oppure può incorrere in seri pericoli di salute, sottoponendosi a pratiche pseudo medicinali come i massaggi fatti abusivamente da personale senza alcuna capacità medica;
- è vietato occupare con ombrelloni, sedie, sdraio e/o altre attrezzature mobili di qualsiasi tipologia la fascia di spiaggia (battigia), ampia non meno di metri 5, destinata esclusivamente al libero transito con divieto di permanenza, ad eccezione dei mezzi di soccorso e dei natanti in locazione.

18. Nautica da diporto

Il porto di Rimini è un porto-canale situato alla foce del Fiume Marecchia con le sponde banchinate prolungate da due lunghi moli anch'essi banchinati; sul gomito interno del molo E è stato realizzato un dente d'attracco per traghetti. Sul lato E vi è una piccola darsena per il diporto. Il tratto di canale fra il Ponte della Resistenza ed il Ponte Romano è banchinato e permette l'ormeggio di numerose imbarcazioni senza alberatura e con sovrastrutture dal piano di galleggiamento non superiore a 1,25 m. Per la disciplina dell'ormeggio esiste un apposito regolamento, si consiglia di contattare prima la Capitaneria di Porto.

Sul territorio di Rimini, è presente anche Marina di Rimini, una darsena modernissima e funzionale, inaugurata nel maggio del 2002. Si tratta di un bellissimo porto turistico frequentato dagli amanti della vela e del diportismo. La nuova Darsena, dotata di 622 posti, è accessibile solo ai proprietari delle barche, agli equipaggi e ai loro utenti. Vi si accede attraverso il vecchio porto canale. Caratteristica del porto è l'affascinante e romantica passeggiata sopraelevata di 1300 metri che costeggia la banchina.

Carta dei Diritti del Turista

Informazioni, condizioni e tariffe, numeri utili su Marina di Rimini si possono consultare sul sito dell'Assessorato al Turismo del Comune di Rimini www.riminiturismo.it o direttamente sul sito www.marinadirimini.com.

All'interno dei porti del Circondario Marittimo di Rimini, tutte le navi, imbarcazioni e natanti da diporto devono osservare la massima prudenza nonché procedere alla velocità minima che ne assicuri il controllo e comunque non superiore ai tre nodi.

Tutte le navi, imbarcazioni e natanti da diporto devono rispettare integralmente le ordinanze aventi ad oggetto la circolazione delle unità da diporto nelle acque del Compartimento Marittimo riminese che sono consultabili "integralmente" sul sito www.guardiacostiera.it/rimini/ordinanze.cfm.

18.1 Diritti degli utenti nella locazione di natanti da diporto

Gli utenti che hanno intenzione di prendere in locazioni piccoli natanti a remi o a pedali destinati al diporto dei bagnanti durante la stagione balneare: canoe, pattini, mosconi a remi ed a pedali, scooter acquatici, windsurf e piccole imbarcazioni a vela o a motore (l'elenco delle postazioni a noleggio di tali natanti è consultabile su www.riminiturismo.it) hanno il diritto di sapere che:

- 1) la locazione può essere effettuata solo in determinati orari di ogni giorno e che la locazione è vietata quando, per pericoli relativi al tempo o al mare, sono state innalzate 2 bandiere rosse sui pennoni dislocati sulla spiaggia;
- 2) i natanti non a motore possono essere affidati solo a persone che dichiarino di saper nuotare e vogare e di età non inferiore ad anni 14;
- 3) il natante da diporto, al momento della locazione, sia in perfetta efficienza e munito delle prescritte dotazioni di sicurezza;
- 4) i limiti entro il quale poter utilizzare il proprio natante, le prescrizioni e le regole previste dall'ordinanza relativa, appunto, alla nautica da diporto.

Questi sono alcuni dei più importanti diritti che sono menzionati nell'ordinanza della nautica da diporto. Inoltre, è opportuno segnalare che presso gli uffici IAT del Comune di Rimini sono disponibili gratuitamente le Friend-Card "Convenzioni Cittàmica" che consentono al turista di usufruire di facilitazioni e sconti per gli ingressi nei Parchi Tematici, nei Musei Comunali ed in molti altri Musei del territorio, nonché sul noleggio di natanti in spiaggia e sull'utilizzo di taxi.

18.2 Obblighi del locatore

Nella sopracitata ordinanza vengono menzionati anche i vari obblighi del locatore, tra cui:

- 1) sugli scafi devono essere riportati in un punto ben visibile elementi identificativi del locatore;
- 2) a terra deve essere presente una idonea unità di salvataggio con salvagente anulare e cavo di rimorchio per gli interventi di emergenza, da utilizzare per il rientro dei natanti locati in caso di pericolo o di cambiamento del tempo (tale unità non è necessaria quando il locatore si identifica con il

Carta dei Diritti del Turista

titolare dello stabilimento balneare);

- 3) è tenuto ad annotare su apposito registro il nome, cognome ed il recapito di ciascun utente, previa esibizione di documento di identità (nel caso di nuclei familiari è sufficiente annotare il nominativo del responsabile del nucleo);
- 4) gli scooter acquatici/moto d'acqua devono essere dotati di un dispositivo telecomandato di spegnimento a distanza.

19. Musei

Sul sito www.riminiturismo.it è consultabile l'elenco dei musei presenti nel Comune di Rimini. La banca dati mette a disposizione del visitatore del sito tutte le informazioni necessarie: indirizzo, numeri utili, periodo di apertura, orario, tariffa, accessibilità e descrizione del museo. I due musei più importanti sono il Museo della Città ed il Museo Fellini. Il primo ha la propria sede nel settecentesco Collegio dei Gesuiti e si compone attualmente di più di 40 sale in cui sono distribuite 1.500 opere, mentre il secondo, il museo voluto dalla Fondazione Federico Fellini (www.federicofellini.it) e dalla famiglia del regina scomparso, ospita periodiche esposizioni di elementi scenografici, costumi, bozzetti e fotografie del grande Maestro.

19.1 Diritti dell'utente

I musei presenti nel Comune di Rimini osservano gli standard e gli obiettivi di qualità approvati dalla Regione Emilia Romagna tramite la Delibera di Giunta Regionale n. 309 del 3/3/2003 ai sensi dell'art.10 della L.R. n. 18 del 24/03/2000.

Il ruolo fondamentale del museo è quello di conservare, tutelare e diffondere la conoscenza dei beni culturali.

La citata delibera regionale stabilisce che il numero di ore settimanali di apertura deve essere definito in base alle dimensioni, alla rilevanza del museo e all'affluenza degli utenti. Va comunque garantita l'apertura al pubblico per almeno 24 ore settimanali, compreso il sabato o la domenica. Tali orari vanno comunicati in modo chiaro e leggibile all'esterno del museo, così come il nome completo del museo.

E' necessario che all'ingresso del museo venga collocato un punto informativo con materiale in varie lingue.

All'interno della struttura deve essere disponibile, al fine di orientare l'utente:

- una pianta del museo affissa all'ingresso o in distribuzione come stampato, con la numerazione o denominazione delle sale;
- una indicazione dei percorsi in ogni ambiente;
- una segnalazione dei servizi (ascensori, bagni, guardaroba, ecc.).
- un registro delle osservazioni dei visitatori, in modo che l'utente possa comunicare le proprie critiche, i propri suggerimenti o apprezzamenti.

Infine, l'utente del museo ha il diritto:

Carta dei Diritti del Turista

- a conoscere la ragion d'essere del museo: la storia della sua istituzione e delle sue collezioni; il motivo della sua collocazione nel contesto urbano e territoriale; la sua missione e la politica culturale attuata;
- ad avere e a vedere chiaramente espressi: la condizione giuridica del museo; la composizione dello staff e le modalità di accesso ai colloqui con il direttore, il conservatore e i tecnici; i servizi offerti, di accoglienza e di supporto intellettuale alla visita; le attività culturali permanenti e temporanee; i servizi utili alla ricerca e le modalità di fruizione;
- a poter pagare, se previsto da specifico atto amministrativo o norma, il biglietto d'ingresso differenziato in corrispondenza dell'appartenenza ad una particolare categoria sociale.

20. Parchi tematici

I parchi a tema e di divertimento rappresentano una peculiarità della riviera romagnola per numero, densità di territorio e differenziazione dell'offerta turistica. Sul sito www.riminiturismo.it è consultabile l'elenco dei parchi di divertimento presente sul territorio riminese, inoltre presso gli uffici IAT (indirizzi al capitolo 1) i turisti possono prendere gratuitamente tutti i materiali informativi e promozionali di ogni parco tematico.

Il Consorzio "La Riviera dei Parchi" (www.larivieradeiparchi.it) è un Consorzio che raggruppa sei parchi a tema e di divertimento, ubicati sulla costa romagnola fra Rimini e Cattolica.

La tematizzazione propone momenti di intrattenimento accanto a momenti educativi, divulgativi e di stimolo culturale, caratteristiche riscontrabili in tutte le strutture appartenenti al Consorzio. A prescindere dalla tematizzazione, le possibilità di svago sono garantite in tutti i parchi senza distinzioni di età, genere o altro. Le diverse aree dei parchi garantiscono al turista accessibilità e fruibilità nei confronti di categorie particolarmente svantaggiate quali i diversamente abili, gli anziani e soprattutto i bambini che godono nei parchi di spazi commisurati alle loro esigenze di intrattenimento, culturali e ricreative in genere. Ogni parco racchiude al suo interno diversi servizi dedicati al turista ed alla sua tutela e rappresenta pertanto un concentrato di tutti i servizi turistici presenti sul territorio quali ad esempio guardia medica, pronto soccorso e tutto quanto necessario per i primi elementari interventi di tipo sanitario.

Agli stessi criteri di tutela e sicurezza rispondono le attrazioni fisse, sempre garantite e approvate dalla Commissione Provinciale di Vigilanza, le biglietterie, la ristorazione e le strutture sanitarie in genere. Particolare attenzione viene inoltre rivolta verso la tutela dell'ambiente e la lotta all'inquinamento temi da sempre trattati nei percorsi didattici che si svolgono nel periodo di visita delle scuole, all'interno di tutti i parchi.

21. Lo shopping: informazioni relative agli acquisti

Rimini da sempre ospitale con i propri turisti si caratterizza per le varie opportunità per fare acquisti. Nel Centro Storico, l'area pedonale che attraversa il Corso d'Augusto e che interseca Piazza Cavour e Piazza Tre Martiri offre numerosi negozi per acquisti firmati. Molto simili a quelli del Centro Storico sono i negozi

Carta dei Diritti del Turista

in zona mare (Marina Centro), negozi d'élite dove i turisti hanno la possibilità di fare i propri acquisti. Lasciata Marina Centro e proseguendo lungo la zona del mare, verso sud fino a Riccione e verso nord fino a Bellaria, si estende tutta la fascia di negozi caratteristici che rispetto al Centro Storico e a Marina Centro, assumono connotati più turistici, offrendo tra l'altro anche gadget e souvenir a basso costo.

Come detto sopra sui servizi di spiaggia, è opportuno sconsigliare gli acquisti dagli abusivi in quanto vi è il rischio di comprare merce contraffatta.

Turni di chiusura

I negozi non sono obbligati al turno di chiusura, ma tradizionalmente nel centro storico restano chiusi il martedì pomeriggio ed i festivi, mentre in zona mare il giovedì pomeriggio (solo d'inverno visto che durante la stagione estiva sono sempre aperti, anche nei festivi).

Vendite promozionali e saldi di fine stagione

Secondo la Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n.1732 del 28.09.1999 i saldi di fine stagione riguardano i prodotti, di carattere stagionale o di moda, suscettibili di notevole deprezzamento se non vengono venduti durante la stagione.

Il turista ha il diritto di sapere che i saldi di fine stagione possono essere effettuati solo in due periodi dell'anno, dal 17 gennaio al 17 marzo e dal 20 luglio al 20 settembre. E' obbligatorio per il titolare dell'esercizio esporre il prezzo praticato ordinariamente e lo sconto o ribasso espresso in percentuale sul prezzo normale di vendita. Inoltre è obbligatorio disporre le merci offerte nelle vendite di fine stagione in modo distinto e separato da quelle in vendita alle condizioni ordinarie.

Differenti dalle vendite o saldi di fine stagione sono le vendite promozionali e le vendite di liquidazione. Le prime vengono effettuate per vendere una parte dei prodotti merceologici e si possono effettuare tutto l'anno, ma per periodi di tempo limitato (la legge comunque non specifica tale limite); anche le vendite di liquidazione si possono effettuare tutto l'anno, ma a differenza delle prime si possono effettuare, per un periodo di durata non superiore alle sei settimane e solo a seguito di cessazione dell'attività commerciale, cessione dell'azienda, trasferimento di sede dell'azienda e trasformazione o rinnovo dei locali. Nei primi due casi la vendita può essere effettuata per un periodo non superiore alle tredici settimane.

Mercati

Il Centro Storico e specificatamente la Piazza Malatesta, Piazza Cavour e la via Poletti il mercoledì e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00, si animano con un'infinità di bancarelle che formano uno dei più caratteristici mercati all'aperto di tutta Italia. I turisti hanno la possibilità, tutto l'anno, di acquistare merce di ogni tipo a prezzi per tutte le tasche. E' disponibile sul sito www.riminiturismo.it l'elenco, con orari e giorni, di tutti i mercati annuali ed estivi all'aperto che si effettuano nel territorio riminese.

CAPITOLO 3

Diritti del turista quale utente dei mezzi di trasporto

1. Trasporto aereo

L'aeroporto internazionale "Federico Fellini" si trova a Miramare di Rimini e dista 8 km dal centro della città di Rimini. E' facilmente raggiungibile in auto (uscita A14-Rimini sud o Riccione), in treno (stazione ferroviaria di Rimini) e in autobus (dalla stazione ferroviaria di Rimini ogni 30 minuti linea 9 dell'autobus).

Qui fanno scalo sia i vettori di linea, che le più importanti compagnie charter europee ed extraeuropee.

L'aerostazione è dotata di tutti i principali servizi: desk informazioni e biglietteria, bar, ristorante self service, duty free shop, banca e bancomat, erogatore cambia valute, autonoleggi, spedizionieri, parcheggio.

Sul sito www.riminiairport.com si possono consultare tutte le informazioni utili, gli orari dei voli ed i servizi messi a disposizione del viaggiatore.

L'utente del trasporto aereo deve tener ben presente quali sono i propri diritti, diritti che sono riassunti nella Carta dei Diritti del Passeggero, scaricabile on-line in diversi siti web, tra cui quello dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile): www.enac-italia.it.

I voli sono classificabili in:

- voli di linea, previsti dagli orari delle compagnie aeree;
- "Charter", ossia voli a carattere occasionale noleggiati da organizzazioni turistiche.

Viaggiare sui "charter" non comporta alcun problemi di sicurezza, ma espone a maggiori rischi in ordine al rispetto degli orari e può creare problemi in caso di rinuncia, rimborsi, ecc.. Inoltre è assai problematico ottenere la ripetizione su voli coincidenti che in generale viene garantita su voli di linea della stessa compagnia.

Il trasporto aereo è regolato in base al tipo di compagnia aerea. Alle Compagnie aeree dell'Unione Europea si applicano la Convenzione di Montreal del 1999, il Regolamento comunitario (CE) n.2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) n.889/2002, ed il Regolamento (CE) n.261/2004.

Le Compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa il regime seguito per la responsabilità nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli (Convenzione di Montreal o di Varsavia).

L'elenco dei paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999 è disponibile nella Carta dei Diritti del Passeggero consultabile come detto in precedenza dal sito www.enac-italia.it.

Qualora, si tratti di un viaggio "tutto compreso", si applicano i diritti dei passeggeri regolati dal decreto legislativo n. 111/95 che recepisce la Direttiva 90/314/CEE. Di questo caso e delle norme che regolano i pacchetti "tutto compreso" si rimanda al successivo Capitolo 4.

Carta dei Diritti del Turista

1.1 Prenotazione del volo

La prenotazione si effettua personalmente nelle agenzie di viaggio, nelle agenzie e filiali di compagnia aerea o telefonicamente presso la compagnia aerea, presso l'agenzia di viaggio e via Internet, ove previsto dalle singole compagnie aeree.

Il passeggero ha il diritto di ricevere dalla compagnia aerea o dal suo rappresentante informazioni su:

- compagnia aerea che effettivamente svolgerà il collegamento;
- tipo di aeromobile;
- orari dei voli e tariffe con relative regole;
- modalità di assistenza per i passeggeri disabili e per i minori non accompagnati;
- comunicazione del codice di prenotazione ("P.N.R."- Passenger Name Record).

Nel caso di persona a mobilità ridotta o minore non accompagnato è necessario rappresentare tale condizione al momento in cui si effettua la prenotazione e richiedere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio di assistenza dalla Compagnia (sul sito www.enac-italia.it sono consultabili ulteriori informazioni in merito ai passeggeri a ridotta mobilità).

La prenotazione diventa definitiva solo con l'emissione del biglietto.

Il contratto di trasporto si perfeziona con l'acquisto del biglietto, da effettuarsi entro i termini indicati all'atto della prenotazione. Il passeggero ha il diritto di essere informato dalla compagnia aerea o dal suo rappresentante sulle norme che regolano il trasporto (CGT – Condizioni Generali di Trasporto).

In caso di acquisto del biglietto elettronico (sistema di acquisto per via elettronica, anziché con il normale biglietto, pagabile mediante carta di credito, e successivo ritiro della carta d'imbarco direttamente all'accesso in aereo) il passeggero ha il diritto di ricevere da parte della compagnia aerea la ricevuta del viaggio (Itinerary Receipt) con i dati relativi al passeggero, al volo e con le stesse informazioni contenute nel biglietto aereo tradizionale.

1.2 Negato imbarco

Sono casi di negato imbarco ad esempio i casi di "overbooking" (eccesso di prenotazioni) che sono molto frequenti. Questo accade quando, nel caso in cui al passeggero in partenza da un aeroporto comunitario venga negato l'imbarco a causa di una sovrapprenotazione operata dalla compagnia aerea, nonostante egli sia in possesso di regolare biglietto, sia prenotato e si sia presentato nei tempi previsti per l'accettazione.

La responsabilità, quindi, è interamente delle compagnie aeree che, per non lasciare posti vuoti sui voli e cautelarsi contro le rinunce improvvise, confermano un numero di prenotazioni superiori ai posti effettivamente disponibili. Questo è il motivo e la causa dei casi di "overbooking", con la conseguenza che qualcuno dei viaggiatori che ha prenotato il volo non abbia la possibilità di partire.

E' per questo che il consiglio che viene dato ogni volta, prima della partenza, è di presentarsi al "Check In" con largo anticipo (una volta effettuato il "Check In" ed ottenuta la Carta di Imbarco si ha la partenza

Carta dei Diritti del Turista

garantita); coloro che arrivano all'ultimo momento corrono il serio rischio di capitare in una situazione spiacevole di "overbooking", con la conseguenza di dover rinunciare all'imbarco.

Con il regolamento comunitario 261/04 sono state stabilite precise regole per i casi di negato imbarco. Queste regole, valgono sia per i voli di linea che per i voli non di linea in partenza da un aeroporto comunitario, oppure in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario in un Paese membro dell'U.E., salvo che non siano stati già erogati benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza nel paese terzo in questione. Sono esclusi da tale regolamentazione i passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico.

Tale regolamento, disciplina che, in caso di negato imbarco, il vettore aereo deve in primo luogo verificare tramite appello se vi siano dei volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero e il vettore. In questo caso il passeggero ha diritto all'assistenza specificata nel paragrafo 1.5.

Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri titolari di prenotazione, il vettore aereo operativo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti. In questo caso il vettore ha l'obbligo di provvedere a versare una compensazione pecuniaria ai passeggeri interessati secondo il paragrafo 1.4 e prestare assistenza secondo i paragrafi 1.5 e 1.6.

Un esempio di richiesta di compensazione pecuniaria per negato imbarco aereo si può vedere alla successiva pagina 62.

1.3 Cancellazione del volo o ritardata partenza

In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri interessati:

- è offerta l'assistenza del vettore operativo secondo il paragrafo 1.5;
- è offerta l'assistenza del vettore operativo come descritto successivamente nella lettera a) del primo punto del paragrafo 1.6 e nel punto secondo, sempre del paragrafo 1.6, nonchè, in caso di volo alternativo quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato, l'assistenza descritta nella lettera b) e c) del primo punto del paragrafo 1.6;
- spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo secondo il paragrafo 1.4, a meno che:
 - il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto;
 - il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto;
 - il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di

Carta dei Diritti del Turista

un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

Insieme alla cancellazione del volo, i passeggeri sono informati delle eventuali alternative di trasporto possibili. Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione aerea pecuniaria, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. L'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo, incombe al vettore operativo.

In caso di ritardo del volo rispetto all'orario di partenza previsto:

- di due ore o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km,
- di tre o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km,
- di quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei due casi sopra definiti,

il vettore aereo operativo presta ai passeggeri:

- l'assistenza descritta nella lettera a) del primo punto del paragrafo 1.6 e quella del secondo punto del paragrafo 1.6;
- quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza precedentemente previsto, l'assistenza descritta nelle lettere b) e c) del primo punto del paragrafo 1.6;
- quando il ritardo è di almeno cinque ore, l'assistenza descritta nella lettera a) del primo punto del paragrafo 1.5.

Oltre alle forme di assistenza prevista in caso di ritardo dal Regolamento (CE) n. 261/2004, nei trasporti effettuati da compagnie aeree comunitarie o da compagnie aeree che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, la compagnia aerea, sempre che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure, è responsabile del danno subito dal passeggero a causa del ritardo fino a 4.150 Diritti Speciali di Prelievo (DSP), circa 4.800,00 € a passeggero.

L'eventuale reclamo per l'ottenimento del risarcimento deve essere inoltrato immediatamente agli uffici aeroportuali della compagnia aerea. Ovviamente se le cose dovessero volgere al peggio, il passeggero ha sempre la possibilità di rivolgersi al giudice per far presenti le proprie ragioni.

Infine occorre precisare che il diritto al risarcimento per danni si prescrive entro due anni a decorrere dal giorno di arrivo a destinazione o dal giorno previsto per l'arrivo a destinazione del volo o dal giorno in cui il trasporto è stato interrotto.

1.4 Diritto a compensazione pecuniaria

La compensazione pecuniaria prevista ammonta a:

- a) 250,00 € per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km;

Carta dei Diritti del Turista

b) 400,00 € per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km;

c) 600,00 € per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).

Il vettore aereo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le 2 ore, le 3 ore o le 4 ore.

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo pagato all'atto dell'acquisto del biglietto.

1.5 Diritto a rimborso o all'imbarco su un volo alternativo

Al passeggero deve essere offerta la scelta tra:

a) il rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale (se del caso, volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile);

b) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile;

c) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva a lui più conveniente, a seconda della disponibilità di posti.

Nel caso di città o regioni servite da più aeroporti, sono a carico del vettore aereo le spese di trasferimento del passeggero dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione.

1.6 Diritto ad assistenza

- Il passeggero ha diritto a titolo gratuito a/al:
 - a) pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
 - b) sistemazione in albergo qualora siano necessari uno o più pernottamenti o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero;
 - c) trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).
- Inoltre, il passeggero ha diritto ad effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telefax, fax o posta elettronica.
- Nell'applicare questo paragrafo il vettore aereo operativo presta particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, nonché ai bisogni dei bambini non accompagnati.

1.7 Sistemazione in classe superiore o inferiore

Qualora il vettore aereo sistemi il passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, non può esigere alcun pagamento supplementare.

Qualora, invece, il vettore aereo sistemi il passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, dovrà essere corrisposto un rimborso entro 7 giorni, in contanti, mediante trasferimento bancario, con versamenti o assegni bancari o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi:

- del 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree fino a 1.500 km;
- del 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per le altre tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 km;
- del 75% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 km al di fuori dell'UE.

1.8 Responsabilità relative ai bagagli

Purtroppo capita molto spesso che i bagagli, causa smarrimento, non arrivano a destinazione con il loro proprietario. Questo crea un notevole disagio nel turista, costretto a rimanere senza valigia, spesso per molti giorni.

La legge (per le compagnie aeree comunitarie e per quelle che aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999) stabilisce che, in caso di ritardo, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1.000 DSP (pari a circa 1.160,00 €) a meno che la compagnia aerea dimostri di aver preso tutte le misure possibili per evitare il ritardo in questione o che fosse impossibile adottare tali misure.

Anche nel caso di distruzione, perdita o danno al bagaglio la legge stabilisce che il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1.000 DSP. In questo caso però la compagnia aerea è responsabile anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo:

- un difetto inerente al bagaglio stesso;
- che la compagnia medesima dimostri che la responsabilità del danno è imputabile al passeggero o che lo stesso vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione.

Tali limiti di responsabilità sono più elevati se il passeggero, al momento della registrazione, ha rilasciato una dichiarazione di valore e pagato un supplemento.

In caso di distruzione, perdita o danno del bagaglio a mano, compresi gli oggetti personali, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1.000 DSP solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

1.9 Reclami relativi ai bagagli

Per le compagnie aeree comunitarie e per quelle che aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999, la contestazione relativa al bagaglio registrato deve essere scritta e può essere effettuata, anche su

Carta dei Diritti del Turista

appositi moduli (PIR - Property Irregularity Reports), disponibili presso l'assistenza bagagli, la compagnia aerea o il gestore aeroportuale, immediatamente e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna.

Salvo che la compagnia aerea riconosca anteriormente la perdita del bagaglio registrato, il bagaglio stesso si intende perso ove non sia giunto a destinazione entro 21 giorni dalla data prevista per la riconsegna. In tal caso il passeggero può agire per la tutela dei propri diritti.

1.10 Compagnie aeree che non aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato la compagnia aerea è responsabile, a meno che non provi che essa abbia adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno ed il passeggero ha il diritto ad un risarcimento fino a 17 DSP (pari a circa 20,00 €) per Kg.

Il limite può essere superato nel caso in cui il passeggero effettui una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio salvo il pagamento dell'eventuale relativo supplemento.

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, invece, la compagnia aerea è responsabile, solo nel caso in cui il danno sia ad essa imputabile, ed il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 332 DSP (pari a circa 388,00 €).

Anche in questo caso, come per le compagnie aeree comunitarie e per quelle che aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999, il reclamo deve essere fatto immediatamente e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna.

Un esempio di richiesta per il risarcimento danni per lo smarrimento della valigia si può vedere alla successiva pagina 63.

1.11 Responsabilità relative alle persone in caso di incidente

- **Compagnie aeree comunitarie e compagnie che aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999**
Non esistono limiti di responsabilità in caso di incidenti nei confronti dei passeggeri per danni da morte, ferite o lesioni personali.
Comunque per danni fino a 100.000 DSP (pari a circa 116.000,00 €) per passeggero, la compagnia comunitaria ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla responsabilità oggettiva.
Per danni che eccedono i 100.000 DSP per passeggero, la compagnia non è comunque responsabile se è in grado di dimostrare che il danno non è stato causato da negligenza, atto illecito od omissione.
La compagnia deve provvedere al pagamento di anticipi, in proporzione al danno subito, entro quindici giorni dall'identificazione dell'avente titolo all'indennità. In caso di morte l'anticipo non sarà inferiore a 16.000 DSP (pari a circa 18.000,00 €) a passeggero. Il diritto al risarcimento per danni si prescrive nel termine di due anni dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile.

Carta dei Diritti del Turista

- Compagnie aeree comunitarie che non aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999
Le compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea e che non intendono applicare tale sistema risarcitorio hanno l'obbligo di informare i passeggeri di tale situazione direttamente o tramite le agenzie, nonché di illustrare loro il regime seguito. In tal caso la responsabilità delle compagnie non comunitarie, che imbarcano passeggeri in Italia, è comunque limitata (legge 274/88) a 100.000 DSP (pari a circa 116.000,00 €) per passeggero.

2. Trasporto ferroviario

La città di Rimini è dotata di una stazione principale, situata vicino al centro storico in P.le Cesare Battisti n.7 e di 2 stazioni minori, per treni locali, nelle frazioni di Miramare e Viserba. E' infine presente la stazione di Rimini Fiera che permette ai visitatori, in coincidenza con le manifestazioni fieristiche, di arrivare direttamente davanti all'ingresso principale del Quartiere di Rimini Fiera. Per gli orari e le informazioni sulle fiere di Rimini consultare il sito www.riminifiera.it.

I convogli che viaggiano sulla rete italiana possono essere raggruppati nelle seguenti categorie:

- metropolitani, fanno servizio navetta attorno ad alcuni grandi centri;
- regionali, impiegati sulle medie distanze;
- diretti ed espressi (diurni e notturni), impiegati sulle lunghe distanze;
- intercity ed eurocity, treni rapidi diurni a supplemento in servizio interno ed internazionale;
- eurostar, ovvero treni ad alta velocità a prezzo globale, inclusivo di supplemento e prenotazione.

Per eventuali disservizi derivanti dal mancato utilizzo del biglietto, dai ritardi e dalle interruzioni del servizio ed dal cattivo funzionamento dell'impianto di climatizzazione nelle carrozze, si rimanda alle successive pagine.

Il servizio nazionale di trasporto delle persone su TRENITALIA è disciplinato dalle "Condizioni e tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato", approvato con legge. Queste condizioni si possono anche consultare presso le biglietterie e il sito www.trenitalia.it alla voce normativa.

2.1 Prenotazione

Il biglietto per il treno si può acquistare:

- nelle biglietterie della stazione;
- nelle biglietterie self-service;
- nelle agenzie di viaggio;
- collegandosi al sito internet di TRENITALIA con carta di credito;
- mediante il telefono (da fisso al n° 892021 e da mobile al n° 199.166.177);

Nei casi di acquisto on-line o attraverso il telefono, i biglietti si ricevono al proprio domicilio oppure si ritirano in una emittitrice automatica inserendo il codice che è stato fornito.

Carta dei Diritti del Turista

I biglietti sono utilizzabili entro due mesi dall'acquisto, mentre quelli a fasce chilometriche non hanno limite di validità.

Oltre al biglietto, per assicurarsi il posto a sedere, serve anche la prenotazione. Per treni come l'Eurostar, però, la prenotazione è obbligatoria ed è già inclusa nel prezzo del biglietto, mentre per quelli regionali, interregionali e diretti non è possibile prenotare.

2.2 Ritardi e treni soppressi

Se il treno a lunga percorrenza arriva con un ritardo superiore a:

- 1) 25 minuti se treno Eurostar Italia;
- 2) 30 minuti se treno Intercity diurno/Eurocity per il percorso nazionale;
- 3) 60 minuti se treno Intercity notte o Espresso,

il passeggero ha il diritto ad ottenere un bonus valido per l'acquisto, entro sei mesi dalla data del rilascio, di altri biglietti di viaggio, senza diritto al resto. Il biglietto acquistato con bonus non è rimborsabile.

Tale bonus, che si può richiedere alla biglietteria di arrivo o per posta entro 30 giorni, è pari al:

- 50% del prezzo del biglietto nel caso 1);
- 30% del prezzo del biglietto, che deve essere comprensivo di prenotazione, nei casi 2) e 3).

Tale indennizzo sarà pagato solo se i disagi non dipendono da cause di forza maggiore, come scioperi, calamità naturali, lavori programmati sulla linea resi noti, occupazione dei binari da parte di estranei.

Mentre per gli Eurostar, dove la prenotazione è obbligatoria, il bonus si ottiene sempre, per gli altri treni se non si ha la prenotazione non si ha diritto al bonus.

Non è previsto nessun indennizzo per i ritardi dei treni locali.

2.3 Eventuali danni o furto di bagagli

Tutto ciò che il viaggiatore porta con se sul treno ricade sotto la sua responsabilità, infatti le ferrovie rispondono solo dei danni al bagaglio derivanti da incidente a loro imputabile. Le ferrovie non rispondono neanche del furto dei bagagli.

Tuttavia per alcuni treni (Eurostar, Intercity con carrozze "gran confort", oppure per coloro che viaggiano in vagoni letto o in cuccette), nel prezzo del biglietto è compresa una quota assicurativa che consente di chiedere un rimborso per il furto. Questa quota assicurativa prevede che sia rimborsato solo il valore commerciale degli oggetti, per un importo massimo di 500,00 € per viaggiatore. Il passeggero dovrà segnalare il furto al personale del treno, fare denuncia agli organi di Polizia entro 24 ore e inviare la richiesta di rimborso alle ferrovie, entro 7 giorni. Occorre naturalmente allegare alla richiesta copia della denuncia, il biglietto, il supplemento e gli estremi del conto corrente bancario o postale.

Un esempio di richiesta per il risarcimento per il furto del bagaglio durante il viaggio in treno si può vedere alla successiva pagina 64.

2.4 Aria condizionata

Qualora l'impianto di climatizzazione non funzioni e non sia possibile trovare posto in un'altra carrozza di pari classe o superiore, il viaggiatore (solo nel caso di Eurostar o Intercity diurno) ha diritto ad un bonus pari al 50% del prezzo del biglietto per treni Eurostar e ad un bonus pari al 30% del biglietto, anche se senza prenotazione, per treni Intercity diurni.

Per ottenere il bonus bisogna chiedere al personale di bordo di annotare sul biglietto che l'impianto effettivamente non funziona. Alla richiesta, poi, andrà allegato il biglietto con tale annotazione.

Se si verifica sia il ritardo che la mancanza di aria condizionata, viene comunque rilasciato un solo bonus.

2.5 Gestione dei rimborsi

E' possibile ottenere il rimborso del biglietto in maniera integrale nelle seguenti circostanze:

- partenza del treno ritardata di un'ora;
- treno soppresso;
- mancanza di posto a sedere nella classe per la quale il biglietto è valido;
- servizio interrotto e impossibilità o rifiuto di avvalersi dei mezzi messi a disposizione dalle ferrovie.

Se invece è il turista a rinunciare al viaggio, entro due mesi dalla data di emissione del biglietto, l'interessato può esperire una delle seguenti possibilità:

- richiedere il rimborso in contanti, ma con una trattenuta pari al 20% dell'importo pagato (se la somma da restituire è inferiore a 8,00 € non c'è alcun rimborso);
- richiedere un bonus, corrispondente all'intero valore del biglietto, che si potrà utilizzare per l'acquisto di un altro biglietto entro sei mesi.

E' possibile presentare la richiesta di rimborso del biglietto non convalidato (o se già convalidato entro 30 minuti dalla convalida) presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia dove è stato acquistato il biglietto, salvo che nei casi particolari previsti per determinati servizi.

Nel caso di biglietto acquistato con carta di credito presso una postazione self-service, bisogna presentare la richiesta alla biglietteria della stazione in cui è posizionata la macchina emettrice; il pagamento avverrà con assegno o bonifico bancario.

Se il passeggero interrompe il viaggio può chiedere il rimborso della quota parte di biglietto non utilizzato presso la biglietteria della stazione dove il viaggio è stato interrotto.

Il biglietto convalidato (l'Eurostar è l'unico treno per il quale non è necessario timbrare il biglietto prima della partenza) non può essere rimborsato, ma può essere utilizzato entro i due mesi successivi.

Infine occorre segnalare che per i treni Eurostar, vigono differenti norme specifiche in materia di rimborsi.

3. Trasporto marittimo

I trasporti marittimi costituiscono un servizio differente ad un viaggio in aereo, treno, bus o automobile. Il contratto di trasporto passeggeri per mare è disciplinato dal codice della navigazione (art. 396 e seguenti) e dai singoli regolamenti che di fatto ciascuna compagnia di trasporto impone ai viaggiatori. I disagi più frequenti sono:

- mancata partenza;
- danni all'auto;
- incidenti o furti.

Per maggiori approfondimenti o ulteriori informazioni in merito è possibile contattare la Capitaneria di Porto di Rimini (telefono +39 0541/50121) e gli appositi regolamenti interni delle compagnie di trasporto.

Il porto di Rimini per la sua conformità non è attrezzato a ricevere navi da crociera o grosse imbarcazioni e pertanto il trasporto marittimo da e per Rimini avviene utilizzando i maggiori porti limitrofi.

Dal Porto di Rimini o dagli appositi pontili situati presso alcuni stabilimenti balneari, durante la stagione estiva, è possibile effettuare escursioni in motonave, pesca allo sgombrò, pesca in altura e minicrociera a Venezia. Gli orari e i luoghi di partenza sono consultabili sul sito www.riminiturismo.it.

4. Servizi di trasporto su strada

4.1 Servizio locale autobus

Nel Comune di Rimini il servizio di trasporto su gomma viene garantito, da Agenzia Tram che attraverso la propria Carta dei Servizi (pubblicata nell'aprile del 2000, ora in fase di aggiornamento, prenderà il nome di Carta della Mobilità) definisce e tutela il viaggio e i diritti di tutti i passeggeri. Tale Carta dei Servizi è consultabile sul sito Internet www.tram.rimini.it.

Per utilizzare il servizio

Per usufruire del servizio di autobus offerto da Agenzia Tram l'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) presso uno dei punti vendita autorizzati, a validarlo nell'apposita oblitteratrice ad inizio corsa non appena sale a bordo del mezzo e a mantenerlo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio.

L'acquisto del biglietto o dell'abbonamento

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso:

- le biglietterie di Agenzia Tram di Viale Dante 42 e Stazione di Rimini;
- i punti vendita convenzionati riconoscibili dall'apposita vetrofania gialla 'BUS TICKETS';
- le emettitrici automatiche posizionate presso la Stazione di Rimini, il Capolinea S. Girolamo (Via IV Novembre) e le fermate dell'Ospedale Infermi;
- a prezzo maggiorato e se le condizioni del traffico lo consentono, direttamente a bordo degli autobus, dal personale addetto alla guida.

Carta dei Diritti del Turista

Gli orari, le linee e le tariffe del servizio

Gli orari e le linee del servizio si possono consultare:

- sulla tabella posizionata ad ogni fermata dell'autobus;
- sui libretti orari distribuiti gratuitamente presso le biglietterie aziendali, le rivendite convenzionate e gli uffici IAT;
- telefonando all'Ufficio Clienti di Viale Dante, 42 (0541/300533);
- sul sito Internet di Agenzia Tram (www.tram.rimini.it) – sezione *percorsi e orari*.

Trasporto di bambini, bagagli e animali

L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro.

Il trasporto bagagli è gratuito per colli con un peso non superiore a 10 Kg e dimensioni non superiori a cm. 50X30X25. I bagagli di dimensioni superiori a quelle citate possono essere trasportati previo il pagamento del biglietto e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm. 40X60X80.

Il trasporto animali non è consentito ad eccezione di:

- cani accompagnatori di non vedenti, dei quali è consentito il trasporto gratuito, purchè siano muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
- cani o altri piccoli animali portati in braccio o tenuti al guinzaglio, purchè siano muniti di museruola o collocati in appositi contenitori per il trasporto. Per questi animali deve essere pagato il biglietto.

Diritti del viaggiatore

I diritti del passeggero sono indicati nella Carta dei Servizi di Agenzia Tram. I più importanti sono:

- il diritto a viaggiare con sicurezza e tranquillità;
- il diritto che vengano rispettati gli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale di viabilità;
- il diritto che venga rispettato il divieto di fumo sui mezzi.

Doveri del viaggiatore

All'interno degli autobus sono affisse le norme di comportamento che il viaggiatore deve rispettare. Tra gli obblighi più importanti vi sono:

- verificare il biglietto;
- non occupare più di un posto a sedere;
- rispettare il divieto di fumo;
- non salire a torso nudo o in costume da bagno.

Responsabilità dell'utente e di Agenzia Tram

L'utente è responsabile dei danni che provoca alla vettura, agli arredi, al personale presente sui mezzi, agli altri passeggeri ed alle loro cose.

Agenzia Tram (e i gestori da questa incaricati) sono responsabili dei danni subiti dall'utenza quando questi sono conseguenza della mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella Carta dei Servizi e quando l'inadempienza derivi da sua colpa. La responsabilità è riconosciuta solo a favore dei clienti che siano in grado di esibire idoneo e valido titolo di viaggio. Sono esclusi rimborsi o risarcimenti

Carta dei Diritti del Turista

motivati da eventi di forza maggiore o da fattori esterni non controllabili da Agenzia Tram (traffico ad esempio). Agenzia Tram garantisce il risarcimento dei danni alle persone ed alle cose subiti durante il trasporto ed in fase di salita/discesa dai suoi mezzi. Non sono previsti risarcimenti conseguenti a furti, borseggi o a danni a cose provocati da altri clienti.

Le richieste di risarcimento vanno tempestivamente inoltrate ai nostri uffici contattando il +39 0541/300511 Ufficio Sinistri e dovranno poi essere supportate dalla documentazione attestante l'entità del danno subito e tutte le spese sostenute.

A seconda delle condizioni si distinguono vari casi di indennizzo. Tutti questi casi sono ben specificati nella Carta dei Servizi, scaricabile dal sito internet di Agenzia Tram.

Sanzioni

I passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio sono soggetti al pagamento dell'importo della tariffa evasa più una sanzione di 40,00 €.

Il personale incaricato del controllo può pretendere l'esibizione dei documenti di identificazione ai fini della esatta individuazione del trasgressore, avvalendosi dei poteri di accertamento attribuiti dalla legge (Legge Regionale Emilia Romagna 21/1984). Eventuali resistenze, dichiarazioni di false generalità o contraffazioni saranno segnalate all'autorità giudiziaria.

Borseggio in vettura

In caso di borseggio in vettura, di cui si rilevi la flagranza, il passeggero deve informare il conducente. Questi, nel caso di individuazione certa del reo, provvederà a chiudere le porte e ad informare via radio il centro operativo per l'invio sul posto delle forze di pubblica sicurezza. La decisione dell'autista di chiudere le porte del bus ed interrompere il servizio può essere presa solamente in caso di flagranza di reato e solo nel caso in cui tale operazione non metta in pericolo la sicurezza o l'incolumità propria o degli altri passeggeri a bordo.

Richieste, Suggerimenti e Reclami

Ogni utente può dialogare con Agenzia Tram segnalando telefonicamente o per iscritto le proprie richieste, i suggerimenti ed i reclami alla Direzione di Agenzia Tram, Viale C.A. dalla Chiesa, 38 - 47900 RIMINI – tel. 0541/300533 – fax 0541/390826 o compilando il modulo "reclami, suggerimenti e richieste" disponibile presso le biglietterie ed uffici informazioni aziendali e scaricabile dal sito internet aziendale.

E' possibile inoltrare e-mail all'indirizzo di posta elettronica tram@tram.rimini.it.

Nelle segnalazioni dovranno essere precisate le generalità e l'indirizzo di chi scrive per potere mettere in condizione Agenzia Tram di rispondere alla segnalazione; in caso di reclamo per disservizio, dovrà essere indicato ogni utile particolare volto a definire con precisione le circostanze dell'episodio lamentato: giorno e ora dell'episodio – numero della linea – luogo (via, piazza, fermata bus...) – direzione di marcia del veicolo – matricola autobus – tipo di veicolo (autobus, filobus, pollicino, di colore arancio, blu, ecc...).

L'azienda si impegna a rispondere tempestivamente alle segnalazioni scritte dei clienti entro un periodo non superiore a trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

4.2 Il Taxi

Sono disponibili presso il sito www.riminiturismo.it tutte le informazioni necessarie per usufruire del servizio offerto dalla Cooperativa Taxisti Rimini (telefono, stazionamenti e tariffe).

Qualora il turista abbia la necessità di usufruire di tale servizio ha il diritto di sapere che:

- i taxi sono obbligati a prestare servizio a chiunque ne faccia richiesta e, ovviamente, sia disposto a pagare;
- le tariffe dei taxi, inclusi i vari supplementi (bagaglio o servizio notturno) devono essere espone all'interno dell'auto;
- il tassametro deve essere visibile all'utente (se l'utente ricorre al radiotaxi, il tassametro deve essere avviato dal momento della chiamata, altrimenti il tassametro deve essere avviato solo dopo che l'utente è salito nell'auto);
- per il pagamento, c'è una quota fissa iniziale da pagare e tutti gli scatti successivi a tale quota;
- il trasporto dei cani accompagnatori per non vedenti è gratuito e obbligatorio. Il trasporto di altri animali è facoltativo.

Le autovetture adibite al servizio di taxi, che debbono essere di colore bianco, hanno sul tetto un contrassegno luminoso con la scritta "taxi". Ogni autovettura adibita al servizio di taxi ha assegnato un numero d'ordine ed una targa con la scritta in nero "servizio pubblico". Il tassametro deve essere collocato a destra del conducente in modo che sia agevole la lettura della registrazione e un sistema di illuminazione deve garantire la visibilità del quadrante anche nelle ore notturne. E' opportuno quindi, diffidare da macchine che non hanno queste caratteristiche in quanto trattasi di abusivi che effettuano il servizio senza nessuna autorizzazione.

Come già menzinato per il noleggio di natanti in spiaggia si segnala che presso gli uffici IAT del Comune di Rimini si può aderire gratuitamente al Club Cittàmica che permette di avere sconti anche sull'utilizzo di taxi.

4.3 Il noleggio di autovettura con conducente (N.C.C.)

Il noleggio di autovettura con conducente è un'opportunità aggiuntiva di spostamento nella nostra riviera. Le autovetture adibite al servizio di noleggio con conducente portano, all'interno del parabrezza anteriore e sul lunotto posteriore, un contrassegno con la scritta "noleggio" e sono dotate di una targa posteriore inamovibile, recante la dicitura "N.C.C.", lo stemma del Comune di Rimini e un numero distintivo progressivo. Per il servizio di N.C.C. il prelevamento dell'utente è effettuato con partenza dalla sede o rimessa del vettore o da diverso luogo convenuto fra le parti. Le autovetture adibite al servizio di N.C.C. devono essere del colore determinato dalla specifica deliberazione di Giunta Comunale. Il servizio non ha una tariffa concordata, in quanto le tariffe sono determinate dalla libera contrattazione delle parti entro i limiti massimi e minimi determinati dalla Giunta Comunale.

4.4 In vacanza con l'auto

Durante la vacanza con la propria auto, molte sono le informazioni utili da tenere presente.

Parcheggi

Sul sito, www.riminiturismo.it, è disponibile la lista di tutti i parcheggi gratuiti, a pagamento e custoditi del Comune di Rimini per auto, bus e camper. Tali parcheggi sono gestiti da Agenzia Tram che sul proprio sito www.tram.rimini.it permette di consultare gli orari e le tariffe.

I parcheggi a pagamento, con parcometro, sono quelli delimitati da strisce blu e da un cartello con una P bianca.

Nei parcheggi a pagamento senza posteggiatore, il turista ha l'obbligo di procurarsi uno scontrino al parcometro ed esporlo sul cruscotto dell'auto (sullo scontrino è indicata l'ora entro cui bisogna lasciare il parcheggio). In questo tipo di parcheggi, anche se si paga il posto, non viene garantita la custodia dell'auto.

Nei parcheggi custoditi, invece, il turista è garantito contro i furti o i danni che riguardano l'auto (tranne che per gli oggetti lasciati nell'auto) secondo quanto previsto dal regolamento del parcheggio esposto all'entrata. Per ottenere un risarcimento occorre comunicare subito l'accaduto al posteggiatore, sporgere denuncia alle forze dell'ordine, conservando lo scontrino del parcheggio e, avanzare richiesta di risarcimento alla società che gestisce il parcheggio.

Guasto in autostrada

Il soccorso può essere prestato solo da organizzazioni abilitate, e in Italia sono due:

- ACI (numero verde 803116);
- Vai Europ Assistance (numero verde 803803)

Sono a disposizione dei utenti dell'autostrada le colonnine SOS per la richiesta di soccorso. In questo caso la sala operativa che riceve la richiesta decide chi far intervenire.

Dal meccanico

Qualora, per la propria auto serva l'intervento di un meccanico occorre sempre richiedere quali sono gli interventi da compiere ed esigere un preventivo.

Si ricorda, inoltre, che il gestore è responsabile dell'eventuale furto dell'auto o dei danni che può riportare sia quando l'auto si trova in officina per riparazioni, sia quando viene lasciata in strada durante la notte.

4.5 L'auto a noleggio senza conducente

E' disponibile sul sito www.riminiturismo.it, l'elenco delle ditte del Comune di Rimini che offrono il servizio di auto a noleggio (senza conducente) durante il proprio periodo di vacanza.

E' diritto dell'utente che noleggia l'auto verificare inizialmente le condizioni della vettura e la presenza di tutti i documenti di circolazione ed informarsi su eventuali costi ulteriori da sostenere non inclusi nella tariffa di noleggio. Infine occorre ricordare che l'auto può essere guidata solo dalle persone indicate sui documenti di noleggio.

4.6 Noleggio di veicoli senza conducente (cicli, tandem, motocicli)

Durante il periodo estivo operano sul territorio riminese più di 20 esercizi di noleggio senza conducente di cicli, tandem, ciclocarrozze, ciclomotori e motocicli. L'elenco, con il relativo indirizzo e numero di telefono, delle ditte che offrono questo servizio è consultabile sul sito www.riminiturismo.it.

I titolari di queste attività sono tenuti a comunicare ai propri utenti che nella guida devono comportarsi in modo da non costituire pericolo o intralcio per la circolazione e che sia salvaguardata la sicurezza stradale e tutelata la salute dei cittadini dall'inquinamento acustico ed ambientale. E' obbligo dei titolari tenere affisso nei locali preposti all'esercizio, in modo visibile all'utenza, un cartello informativo integrato dai necessari riferimenti normativi.

Inoltre occorre segnalare che è diritto del turista sapere che è obbligatorio fornire a noleggio esclusivamente:

- veicoli che, per lo stato di conservazione e manutentivo, non possono costituire causa di pericolo per l'incolumità del conducente e/o per le condizioni di sicurezza della circolazione;
- veicoli recanti un contrassegno indicante il numero di posteggio del noleggiatore;
- veicoli regolarmente omologati e revisionati.

CAPITOLO 4

Diritti del turista quale utente delle agenzie di viaggio

1. Profilo giuridico delle agenzie di viaggio

Secondo l'art. 2 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n.7 del 31.03.2003, sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni e intermediazione, con o senza vendita diretta al pubblico. Nella scelta dell'agenzia di viaggio va considerata l'affidabilità e la professionalità nonché la solidità economica.

Spesso gli agenti propongono, inoltre, all'utente la stipula di polizze facoltative a copertura di furti, rimpatri anticipati, malattie durante il viaggio, rinuncia alla partenza o altri inconvenienti. Non è il caso di accettare subito, infatti è un dovere dell'utente controllare di non essere già coperti da altre polizze e di esaminare attentamente i termini, le modalità, le clausole riportate sul modulo assicurativo.

2. Mansioni delle agenzie di viaggio

Oltre alle attività specificate sopra, l'art. 3 della Legge citata regola altre attività che le agenzie di viaggio possono effettuare:

- l'organizzazione di escursioni e tour nelle città;
- la prenotazione di strutture ricettive e ristoranti;
- la prenotazione e la vendita di biglietti ferroviari, aerei, marittimi e di altri tipi di trasporto;
- la prenotazione e la vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni e la vendita di pubblicazioni a carattere turistico;
- l'organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche;
- l'assistenza e l'accoglienza ai turisti nei porti, aeroporti, ecc.
- l'assistenza per il rilascio di visti e passaporti, il ritiro e il deposito di bagagli, il noleggio di mezzi di trasporto;
- il pagamento di assegni e titoli di credito, il cambio di valuta;
- l'emissione di polizze a nome e per conto delle assicurazioni;
- prenotazione servizi di spiaggia, guide, ecc..

Le agenzie sono inoltre tenute a fornire ogni informazione direttamente o indirettamente attinente i prodotti offerti: prezzi e tariffe, orari, tipo e modalità di esecuzione dei servizi, attrezzature turistiche delle località, ristoranti, documenti, adempimenti sanitari richiesti, condizioni climatiche, politiche e sociali, usi, costumi, itinerari, ecc.

3. Diritti dell'utente

Come specifica l'art. 15 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 31.03.2003, è diritto dell'utente pretendere che in un contratto di viaggio risultino indicati:

- nome, indirizzo, numero telefonico del soggetto produttore e organizzatore ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- destinazione, durata, data d'inizio e conclusione del viaggio;
- quote di partecipazione con l'indicazione del prezzo globale corrispondente a tutti i servizi con menzione di quelli esclusi, ed eventualmente acconto da versare all'atto d'iscrizione nonchè le scadenze per il versamento del saldo;
- condizioni di rimborso di quote pagate, sia per rinuncia o per recesso dell'utente, che per annullamento del viaggio da parte dell'agenzia, o per cause di forza maggiore o per altro motivo prestabilito;
- gli estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con l'agenzia;
- l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonchè le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato.
- termine per le iscrizioni e per le relative rinunce;
- misure igieniche e sanitarie richieste nonchè le informazioni su visti e passaporti.

Il programma del viaggio deve indicare gli organismi ai quali il turista può rivolgersi in caso di eventuali controversie e il numero telefonico per l'assistenza o numero verde.

4. Pacchetto turistico "tutto compreso"

Nel caso di viaggio tutto compreso, risultante dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: "trasporto", "alloggio", "altri servizi" (escursioni, manifestazioni, ad esempio), di durata superiore alle 24 ore o per un periodo di tempo comprendente almeno una notte, sarà l'organizzatore con il quale il passeggero ha stipulato il contratto ad assicurare al passeggero stesso ogni tipo di assistenza.

Nei "pacchetti turistici tutto compreso", regolati dal decreto legislativo n. 111/95 che recepisce la Direttiva 90/314/CEE, il turista ha il diritto che vengano specificate, per iscritto, una serie di indicazioni obbligatorie, come la descrizione del viaggio (destinazione, durata, data inizio e conclusione, ecc.), indirizzo e nome dell'organizzatore o del venditore, prezzo del pacchetto e ammontare dell'anticipo (non deve superare il 25% del prezzo), assicurazioni, modalità per la presentazione di eventuali reclami, eventuale sistemazione alberghiera, itinerari, visite e escursioni previste, termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento ed eventuali spese aggiuntive.

Il turista può acquistare un pacchetto turistico anche online rientrando nella disciplina del decreto legislativo n. 185 del 22 maggio 1999. Questa forma di contrattazione non si differenzia da quanto detto

Carta dei Diritti del Turista

sopra, occorre però segnalare che l'utilizzo del mezzo informatico comporta una diversa modalità di conclusione del contratto, che viene stipulato inviando l'ordine di acquisto, dopo la compilazione via web dei moduli predisposti. A seguito dell'ordine, l'organizzatore deve, senza ritardo, segnalare al consumatore di averlo ricevuto. Con l'acquisto del pacchetto online si perde, però, quel contatto diretto con l'agente di fiducia che può consigliare e orientare l'utente a seconda delle sue necessità e che, in caso di insoddisfazione, è il punto di riferimento che mancherebbe nell'acquisto da Internet.

Inoltre il pagamento avviene con carta di credito o con bonifico bancario o con versamento su conto corrente. Mentre per gli ultimi due casi non vi sono particolari problemi di sicurezza, con la carta di credito occorre prendersi qualche precauzione e diffidare se non è chiara l'identità del venditore e se il sito non si affida, per la transazione relativa al pagamento, al server di una banca.

Il prezzo del pacchetto tutto compreso è fissato nel contratto e il turista ha diritto a pretendere che rimanga invariato. Tuttavia, la legge consente che il prezzo possa subire un aumento, a patto che concorrano le seguenti condizioni:

- la possibilità di un aumento deve essere espressamente contemplata dal contratto, incluse le modalità di calcolo di questo aumento;
- il prezzo non può variare quando mancano meno di 20 giorni alla partenza;
- l'aumento può essere esclusivamente la conseguenza di variazioni del tasso di cambio, eventuale modifica dell'IVA, del costo del trasporto, del carburante, di diritti e delle tasse d'imbarco, sbarco e atterraggio.

In tal caso l'eventuale aumento comunque non può superare il 10% del prezzo originario, perchè in caso contrario l'utente potrebbe anche decidere di rinunciare al viaggio e farsi restituire il denaro già versato.

Rientrano sotto la disciplina del Decreto Legislativo n. 111/95 anche le associazioni senza scopo di lucro nei limiti stabiliti dalla legge n.135/2001.

Infine, la Corte di Giustizia della Comunità Europea ha chiarito che nella definizione di pacchetto turistico rientrano anche i viaggi organizzati su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori.

4.1 Modifiche del viaggio

Il pacchetto turistico può subire modifiche, prima della partenza e durante il viaggio.

Prima della partenza

Per effetto dell'art. 7 del decreto legislativo n. 111/95, comma 1 lettera d, si prevede che il contratto di viaggio risulterà automaticamente integrato dall'inderogabile diritto di recesso legale del consumatore, senza perdita della caparra confirmatoria, con la conseguenza che una contraria clausola contrattuale risulterebbe nulla.

L'utente ha diritto a ricevere per iscritto tutte le informazioni sulle modifiche che sono state apportate al pacchetto e poi ha, entro due giorni lavorativi, il diritto di accettarle o rifiutarle e rinunciare al viaggio. Ovviamente le modifiche devono essere significative, ad esempio variazioni della data di partenza o della categoria di albergo.

Durante il viaggio

Se una parte dei servizi previsti non può essere effettuata o i servizi non sono conformi a quelli prenotati, è necessario reclamare con il responsabile presente durante il viaggio e pretendere che sia trovata subito una soluzione adeguata. Ad esempio, se non è disponibile la struttura ricettiva promessa, bisogna pretendere che venga cercato un altro alloggio di pari categoria o categoria superiore nello stesso luogo.

4.2 Rinuncia alla partenza da parte del turista

Nel contratto di viaggio è sempre presente una voce relativa alla rinuncia alla vacanza, in base alla quale il turista, oltre a perdere l'acconto, è tenuto a pagare un importo, una somma pari ad una certa percentuale del valore del pacchetto turistico. Questa somma che risulta tanto più alta quanto più vicino il giorno della partenza, può essere quantificata in termini di risarcimento di un danno, quindi come una penale. Per non incorrere nel pagamento della penale il turista ha due strade:

- trovare una persona, con i requisiti necessari per poter effettuare il viaggio, che lo sostituisca. La comunicazione del sostituto, insieme ad un semplice pagamento, deve comunque avvenire almeno entro 4 giorni prima della partenza, segnalando tutti i dati del sostituto;
- aver stipulato una polizza assicurativa per la rinuncia al viaggio, che copra il rischio di pagamento delle penali.

Un esempio di richiesta di rimborso della penale si può vedere alla successiva pagina 66.

4.3 Richiesta di risarcimento

Qualora il turista, per problemi relativi al viaggio o alla vacanza, derivanti dall'inosservanza totale o parziale del contratto, ritiene di avere diritto ad un risarcimento, deve seguire i seguenti accorgimenti (D.Lgs. 111/95):

- si possono fare delle contestazioni, solo se non è stato rispettato quanto figura sul contratto;
- presentare le proprie rimostranze all'organizzatore del pacchetto, affinché questo ponga rimedio e sia possibile proseguire il viaggio o la vacanza non appena si rimane vittima di qualche esperienza negativa;
- raccogliere ogni possibile prova dei disagi subiti (foto, filmati, dichiarazioni scritte, ecc.) qualora le carenze persistono, oppure le alternative predisposte dall'organizzatore non siano adeguate;
- presentare reclamo all'organizzatore, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dal termine del viaggio o della vacanza, evidenziando i disagi subiti. La richiesta di rimborso dei danni va inoltrata entro 1 anno dalla presentazione del reclamo per danni agli oggetti e entro 3 anni per danni alla persona;
- per certe situazioni è possibile richiedere un risarcimento anche per il cosiddetto "danno per vacanza rovinata".

CAPITOLO 5

Salute e benessere

1. RiminiTerme

Nel Comune di Rimini si trova lo stabilimento termale RiminiTerme, già Talassoterapico, le cui prestazioni sono convenzionate con il SSN per le patologie relative all'apparato respiratorio, all'apparato muscolo scheletrico e all'apparato circolatorio. La struttura termale è classificata dal SSN alla categoria 1^a Super per gli alti standard delle prestazioni che fornisce e garantisce il completo e integrale rispetto dei protocolli di cura convenzionati.

L'offerta dello stabilimento si rivolge anche a cittadini e utenti non convenzionati con il SSN, con prestazioni sia di tipo terapeutico, sia di tipo wellness.

Durante la stagione balneare, gestisce in modo integrato, anche uno stabilimento balneare, adeguandosi ai criteri e agli standard di tutti gli altri stabilimenti analoghi.

Lo stabilimento termale si è dotato già dal 1995 di una Carta dei servizi che contiene informazioni sui diritti all'accoglienza e alle modalità di effettuazione delle prestazioni.

Per avere informazioni dettagliate sui servizi, sugli orari, sui listini e per effettuare le prenotazioni, l'utente può accedere tramite la rete web al sito di RiminiTerme, all'indirizzo www.riminiterme.com.

RIMINITERME Indirizzo: Viale Principe di Piemonte n.56, 47831 – Miramare di Rimini

Telefono: +39 0541/424011

Fax. +39 0541/424090

Sito Internet: www.riminiterme.com

E-mail: info@riminiterme.it

Periodo di apertura: Tutto l'anno

Come arrivare: Uscita Autostrada Rimini Sud - Litoranea a mare Bus n.11 – Fermata 34

La struttura termale:

1. garantisce la disponibilità di assistenza medica per tutto l'orario giornaliero di apertura dei reparti termali, con turni di servizio che assicurino una adeguata copertura delle esigenze dell'utente;
2. garantisce la disponibilità di attrezzature e farmaci di pronto soccorso;
3. garantisce l'adozione di una cartella clinica sulla quale vengono riportati, oltreché le generalità dell'utente, la diagnosi, la quantità, tipi e modalità delle cure da praticare;
4. garantisce la possibilità di prenotazione dei cicli di cura anche a mezzo di telefono od altra strumentazione informatica;
5. garantisce che l'utente venga sempre sottoposto a visita medica di ingresso;

Carta dei Diritti del Turista

6. mette a disposizione spazi ed opuscoli informativi, su temi di carattere socio-sanitario, specialmente legati alla permanenza nello stabilimento e nei luoghi di vacanza e riposo;
7. fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
8. dota il proprio personale del cartellino di riconoscimento individuale;
9. promuove e partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla cura della salute e del benessere, sulla prevenzione delle malattie;
10. assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;
11. garantisce il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
12. arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quant'altro si rende necessario;
13. lascia a disposizione dei cittadini una adeguata superficie per il relax e il dopo cura;
14. garantisce una chiara suddivisione dei reparti e un agevole accesso ai medesimi anche ai disabili;
15. espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i reparti, gli specialisti, i servizi a disposizione;
16. garantisce che i locali siano ben areati e illuminati;
17. affigge un cartello con la dicitura "Non fumare";
18. garantisce la rimozione delle barriere architettoniche esterne e l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e , quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
19. garantisce il rispetto delle disposizioni delle Autorità Sanitarie.

Il medico di accettazione termale:

1. garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità all'ascolto dell'utente;
2. garantisce il rispetto del codice deontologico professionale;
3. garantisce il rispetto dei protocolli terapeutici definiti nella struttura termale;
4. ove possibile e necessario, definisce un protocollo terapeutico individualizzato, suggerendo il ricorso anche ad altri professionisti specialisti nelle branche presenti nella struttura;
5. garantisce all'utente, in caso di emergenza, il supporto necessario a superare situazioni di pericolo e le informazioni atte al collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza.

Il personale di accettazione termale:

1. garantisce un comportamento improntato alla massima riservatezza, cortesia e disponibilità all'ascolto dell'utente;
2. garantisce una informazione completa e coerente sulle prestazioni ed i percorsi possibili nella struttura termale;
3. onde evitare disagi burocratici, promuove, ove necessario e possibile, il contatto con il medico prescrittore;

Carta dei Diritti del Turista

4. istruisce l'utente sulle modalità da seguire per il corretto inizio del ciclo terapeutico, sulla durata del medesimo, raccomandando il rispetto degli appuntamenti.

Il personale addetto ai reparti:

1. garantisce una accoglienza dell'utente improntata alla massima cortesia e disponibilità;
2. garantisce una corretta applicazione della terapia, nel pieno rispetto delle prescrizioni riportate in cartella sanitaria, sia in ordine ai tempi di cura, sia in ordine alle specifiche disposizioni;
3. informa l'utente sul comportamento da tenere in reparto per l'efficacia della cura, distribuendo le norme in vigore nel reparto.

1.1 Diritti dell'utente

Diritto all'uguaglianza

Chiunque ha diritto ad usufruire dei servizi offerti al pubblico da parte della struttura termale senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali per cui gli utenti in condizioni di particolare disagio hanno diritto a prestazioni differenziate che tengano conto del loro stato.

Qualora l'utente ravvisi comportamenti discriminanti ha il diritto di farli rilevare ed eventualmente segnalarli ai responsabili o alla società anche per iscritto.

Diritto all'imparzialità

Chiunque ha diritto ad essere servito in aderenza a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Diritto alla continuità

L'utente ha diritto di pretendere il rispetto degli orari di apertura del servizio, concordanti all'atto dell'accettazione e della prenotazione, senza discontinuità o interruzioni, salvo per comprovate cause di forma maggiore. Qualora l'utente ravvisi violazioni nel rispetto degli orari e delle modalità di prestazione, ha il diritto di reclamo.

Diritto al rimborso

Nel caso di prenotazione di cicli di prestazioni, qualora l'utente non possa utilizzarle integralmente per comprovati e seri motivi, tempestivamente comunicati e accertabili dal personale di accettazione o dal medico, ha diritto al rimborso delle prestazioni non usufruite.

Diritto alla partecipazione

L'utente ha il diritto di partecipare, singolarmente o a mezzo di rappresentanti di associazioni, ai momenti pubblici in cui si illustrano tematiche di interesse sanitario o generale relative allo stabilimento.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalle legge 7.8.1990, n.241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La società dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Carta dei Diritti del Turista

La società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utenza circa la qualità del servizio reso.

Diritto all'informazione

L'utente ha diritto di chiedere ed ottenere informazioni chiare, dettagliate, e al proprio livello culturale, sulle terapie e sui servizi forniti nella struttura, nonché sulle precauzioni da osservare prima, durante e dopo l'utilizzo del servizio medesimo.

Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto alla riservatezza circa la propria patologia per cui ogni operatore deve adoprarsi per fornire informazioni e consigli con la massima discrezione, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge sulla privacy.

2. Assistenza sanitaria

A seconda che il viaggio si faccia in Italia, in Europa o nei paesi extraeuropei, è opportuno considerare norme differenti sull'assistenza sanitaria.

Per quanto riguarda l'Italia, occorre segnalare che il turista ha diritto ad usufruire di tutti i servizi forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN) su tutto il territorio.

Per i cittadini appartenenti a paesi dell'Unione Europea o di Paesi extra U.E. con cui esistono accordi bilaterali l'assistenza sanitaria è garantita per le urgenze (servizi di guardia medica, prestazioni urgenti per malattia, infortunio, maternità). I costi sono a carico del paese di residenza. Per usufruire dell'assistenza occorre presentare:

- il modello E 111 o altro modello equivalente rilasciato dal paese di residenza per l'assistenza sanitaria all'estero.

Per i cittadini stranieri extra-comunitari con visto turistico le prestazioni sanitarie sono a pagamento secondo le tariffe vigenti.

Inoltre è bene sapere però che, le prestazioni effettuate presso i Pronto Soccorso sono soggette al pagamento di un ticket nel caso in cui il motivo dell'intervento non abbia i requisiti dell'urgenza. L'accesso agli ambulatori è regolato a seconda della gravità. Sono adottati codici per stabilire la priorità di accesso: codice rosso, giallo, verde e bianco. Il ticket è dovuto solo per i codici che il medico di pronto soccorso ha classificato "bianchi" in uscita.

Il servizio di ambulanza si ottiene chiamando il numero di telefono **118** che risponde 24 ore su 24 alle richieste di intervento di soccorso, in ogni punto del territorio regionale. La chiamata è gratuita e non si compone prefisso. Il trasporto in ambulanza è gratuito solo per i casi di particolare urgenza.

Ricordiamo, inoltre, che è attiva, da fine maggio a metà settembre di ogni anno, anche la Guardia medica turistica, il cui indirizzo e numero di telefono è indicato al precedente Capitolo 1.

Nei periodi in cui non è attiva la Guardia Medica estiva, il turista può rivolgersi ai medici di medicina generale del territorio per visite o prestazioni occasionali (a pagamento: info 800033033) o alla Guardia Medica prefestiva, festiva e notturna per visite domiciliari (servizio gratuito: +39 0541/787461) nelle fasce

Carta dei Diritti del Turista

orarie di apertura del servizio che è attivo dalle ore 20.00 alle ore 08.00 dei giorni feriali, dalle ore 10.00 del sabato o di altro giorno prefestivo alle ore 08.00 del lunedì o del giorno successivo al festivo.

Per quanto riguarda l'assistenza farmaceutica, è importante sapere che si possono ottenere medicinali in regime di SSN solo con ricette della regione in cui ci si trova (per la ricetta è necessario il proprio codice fiscale).

E' importante inoltre che il turista conservi tra i propri documenti personali un elenco di medicinali a cui si è allergici e lo riferisca sempre al medico o al farmacista a cui ci si rivolge.

Per conoscere la farmacia più vicina a sè, il turista può rivolgersi all'ufficio IAT indicati al precedente Capitolo 1, oppure consultare l'elenco sul sito www.riminiturismo.it.

Tutte le notizie riportate qui sopra sono consultabili sul sito dell'AUSL di Rimini www.ausl.rn.it.

3. Assistenza handicap

Tutti gli Stabilimenti Balneari di Rimini sono accessibili alle persone disabili in quanto dotati di scivolo all'ingresso, pedane e servizi igienici a norma di legge. Inoltre l'elenco degli alberghi e delle strutture ricettive extralberghiere accessibili a persone disabili è consultabile sul sito www.riminiturismo.it o presso gli uffici IAT del Comune di Rimini.

L'INFORMAHANDICAP gestisce un servizio informativo polifunzionale, in grado di fornire informazioni di carattere sanitario, riabilitativo, sociale, ricreativo, turistico, lavorativo, ecc.. Offre inoltre assistenza informativa sui benefici di legge e sulle opportunità attivate sul territorio a favore dei disabili.

SUPERABILE INAIL è un servizio completo e gratuito a disposizione delle persone disabili per ottenere risposte utili e sempre aggiornate. Fornisce risposte tempestive ed esaurienti in merito ai più importanti problemi che nascono dalla vita di tutti i giorni: ausili, riabilitazione servizi tecnologici, automobilità, barriere architettoniche, legislazione e normativa, viaggi, sport e tempo libero.

Indirizzi e il numeri di telefono sono indicati nel precedente Capitolo 1.

CAPITOLO 6

Sistemi di tutela dei diritti

1. I contatti con le relative Associazioni Consumatori

A disposizione del turista vittima di un disservizio sono presenti nel Comune di Rimini le seguenti associazioni di consumatori:

ADICONSUM C.I.S.L. – Indirizzo: via Caduti di Marzabotto n.30, 47900 Rimini

Associazione difesa consumatori Telefono: +39 0541/799816

e ambiente Fax: +39 0541/774109

Sito Internet: www.adiconsum.it

E-mail: adiconsum.rimini@cisl.it

Assistenza e consulenza, abusi, speculazioni e frodi, accesso alla giustizia attraverso commissioni di arbitrato e conciliazione, pubblicità ingannevole, controlli.

ADOC – Associazione difesa Indirizzo: via Verdi n.11, 47900 Rimini

orientamento consumatori c/o Telefono: +39 0541/780107

Sindacato UIL Fax: +39 0541/787274

Sito Internet: www.adoc.org

E-mail: sosconsum@tin.it

Assistenza, consulenza, informazioni su riscorsi, tutela finanziaria e bancaria, dell'ambiente, della sicurezza e della trasparenza.

FEDERCONSUMATORI C.G.I.L. Indirizzo: via Caduti di Marzabotto n.30, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/779989

Fax: +39 0541/774156

Sito Internet: www.federconsumatori.it

E-mail: er.federconsumatori@er.cgil.it

Informazione ed educazione ai consumi, assistenza, tutela e difesa consumatore, pubblicità ingannevole, tutela finanziaria e bancaria, controversie, accordi di conciliazione, trasparenza.

LEGA CONSUMATORI ACLI Indirizzo: via Circonvallazione Occidentale n.58, 47900 Rimini

Telefono: +39 0541/784193

Fax: +39 0541/780534

Sito Internet: www.legaconsumatoririmini.it

E-mail: info@legaconsumatoririmini.it

Controversie condominiali, monitoraggio dei prezzi al consumo, assistenza con banche e assicurazioni, informazione e formazione dei cittadini ai consumi, assistenza e tutela ai consumatori, arbitrati e conciliazione, tutela dell'ambiente attraverso un consumo responsabile e solidale.

Il consumatore dispone oggi di protezione più ampia di quanto avveniva in passato grazie anche a nuove leggi di tutela, ad es. la Legge 52/96 che rende annullabili le clausole contrattuali abusive a danno del consumatore e il Decreto Legislativo 111/95 che regola i viaggi "tutto compreso" formalizzati con contratto scritto.

Comunque come già detto in precedenza, per ogni tipo di esigenza o richiesta sono disponibili i numeri utili di enti o Autorità da contattare al Capitolo 1.

Richiedere con fermezza l'intervento di Pubblici Ufficiali può risparmiare parecchi problemi e rende possibili accertamenti immediati, evitando che vadano disperse prove importanti o che si alternino certe situazioni: sarà così più facile e sicura la ricostruzione dell'accaduto.

2. Tutela della quiete pubblica

Diritto fondamentale per un turista che vuole passare una vacanza tranquilla è il diritto alla quiete pubblica e al riposo. Il regolamento della Polizia Urbana del Comune di Rimini disciplina gli orari in cui è vietato recare disturbo alla quiete pubblica, ovvero, dalle ore 00.00 alle ore 8.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00 nel periodo dal 1 aprile al 30 settembre e dalle ore 23.00 alle ore 8.00 nel periodo dal 1 ottobre al 31 marzo è vietato, nelle case di abitazione e nelle strutture ricettive, fare rumori molesti, come il canto, il suono di strumenti musicali, ecc..

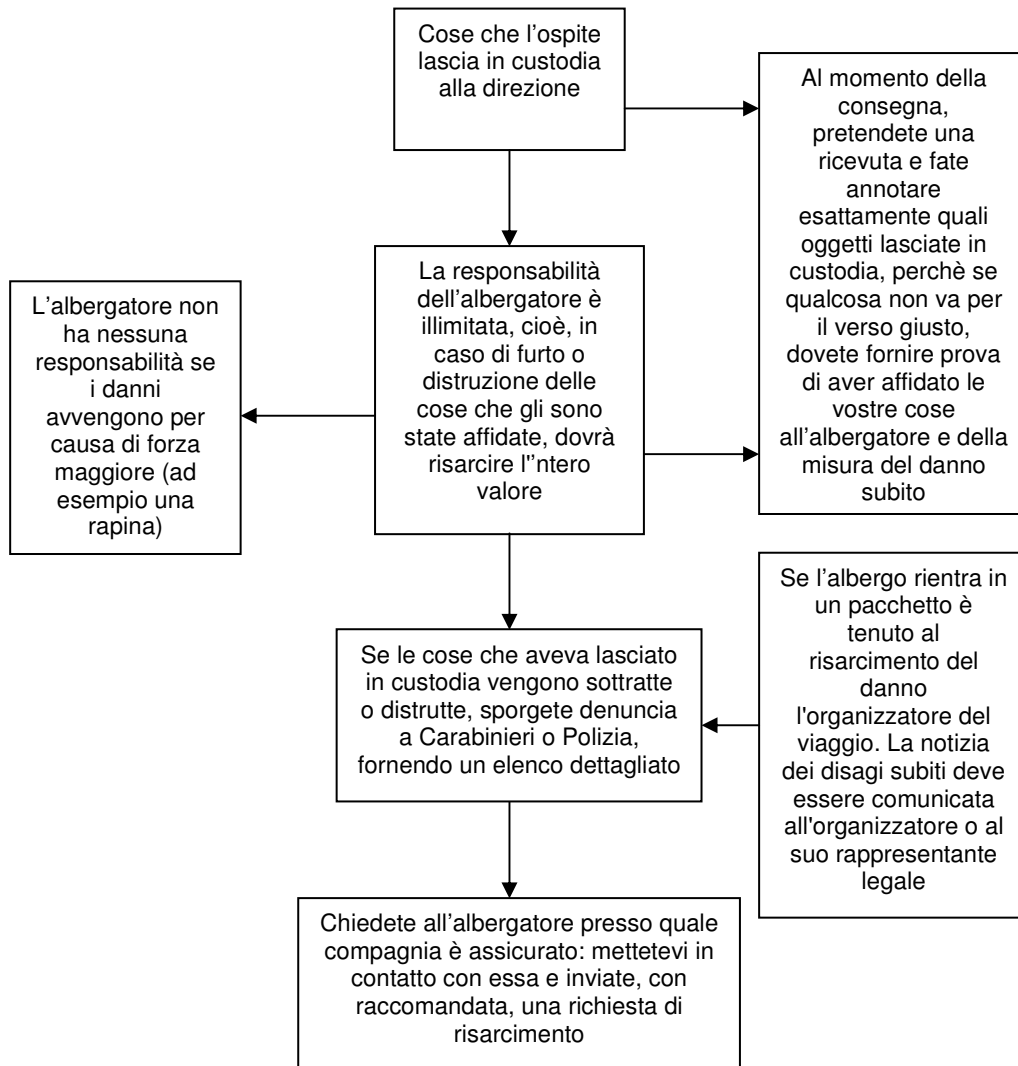
Inoltre, tale regolamento obbliga ai titolari di autorizzazione per esercizi pubblici, di vigilare che non vengano effettuati schiamazzi nell'area ove viene esercitata l'attività. Per quanto riguarda gli orari e le modalità per lo svolgimento di spettacoli con musica nei locali pubblici occorre segnalare che è stata predisposta un'ordinanza; lo stesso vale per gli orari e le modalità di esercizio dei cantieri edili e stradali.

3. I mezzi necessari per far valer le proprie ragioni nel contratto d'albergo

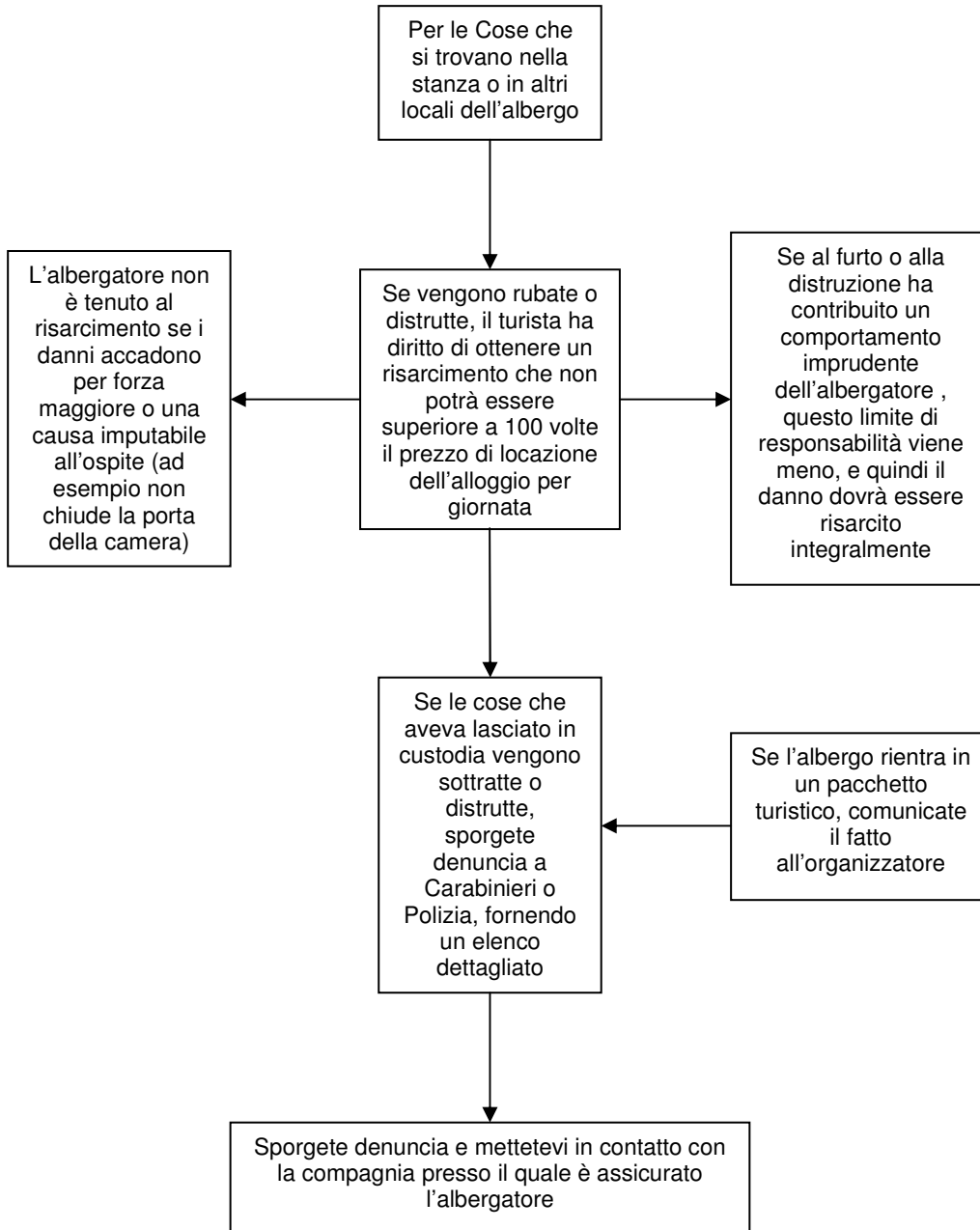
Il luogo dove il turista, fondamentalmente, passa le proprie vacanze è l'albergo. Spesso, purtroppo, al turista capita di incappare in situazioni sgradevoli e disguidi che potrebbero rovinare la vacanza.

In breve verranno segnalati, schematicamente, due casi:

Furto o distruzione delle cose degli ospiti lasciate in custodia all'albergatore



Furto o distruzione delle cose degli ospiti portate in camera o in altri locali dell'albergo



ALLEGATI

Moduli per reclami

Al fine di facilitare la formulazione di eventuali reclami o esposti si propongono una serie di moduli distinti a seconda del tipo di disservizio:

MODULO 1: **NEGATO IMBARCO SUL VOLO**

MODULO 2: **SMARRIMENTO BAGAGLIO DURANTE IL VOLO AEREO**

MODULO 3: **FURTO DEL BAGAGLIO DURANTE IL VIAGGIO IN TRENO**

MODULO 4: **FURTO O DETERIORAMENTO DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO DALL'OSPITE**

MODULO 5: **RIMBORSO DELLA PENALE PAGATA PER RINUNCIA AL VIAGGIO ORGANIZZATO**

MODULO 6: **DENUNCIA DI PRESUNTA INGANNEVOLEZZA DI UN MESSAGGIO PUBBLICITARIO**

Carta dei Diritti del Turista

MODULO 1

RICHIESTA COMPENSAZIONE PECUNIARIA PER NEGATO IMBARCO AEREO

Luogo _____

Data _____

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: **NOME E INDIRIZZO DEL PASSEGGERO**

Nome e Cognome _____ Indirizzo _____
_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Destinatario: **NOME E INDIRIZZO DELLA COMPAGNIA AEREA**

Compagnia aerea _____ Indirizzo _____
_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Oggetto: RICHIESTA COMPENSAZIONE PECUNIARIA PER NEGATO IMBARCO SUL VOLO n° _____
_____ DEL GIORNO _____.

Spett.le Compagnia aerea _____,
in data _____, con regolare biglietto per un volo in partenza da _____
con destinazione _____
alle ore _____, mi sono presentato all'aeroporto con largo anticipo rispetto all'orario di partenza
per effettuare quanto necessario per l'imbarco. Non mi hanno permesso di salire sul volo prenotato (volo
n° _____), perchè erano esauriti i posti disponibili.

Sono riuscito a partire solo con il volo successivo delle ore _____ del giorno
_____ e pertanto sono giunto a destinazione con un ritardo di
_____ rispetto a quanto originariamente previsto.

(**OPPURE:** ho deciso di non partire più, avendo perso ogni interesse a causa del mancato imbarco).

Per questi casi, l'art. 4 del Regolamento Comunitario n. 261/2004, prevede l'obbligo della compagnia
aerea di indenizzare subito il passeggero per i disagi sopportati.

Pertanto, richiedo il pagamento della compensazione pecuniaria dovuta e Vi invito a provvedere con la
massima sollecitudine.

ALLEGATI:

1. fotocopia del biglietto;
2. (eventuale) fotocopia della carta di imbarco.

MODULO 2

RICHIESTA DI RISARCIMENTO DANNI PER SMARRIMENTO VALIGIA DURANTE IL VOLO AEREO

Luogo _____

Data _____

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: NOME E INDIRIZZO DEL PASSEGGERO

Nome e Cognome _____ Indirizzo _____
_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Destinatario: NOME E INDIRIZZO DELLA COMPAGNIA AEREA

Compagnia aerea _____ Indirizzo _____
_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Oggetto: RICHIESTA RISARCIMENTO PER SMARRIMENTO BAGAGLI DURANTE IL VOLO n° _____
_____ DEL GIORNO _____.

Spett.le Compagnia aerea _____,

in data _____, ho effettuato il volo aereo n° _____ dopo aver regolarmente imbarcato anche i miei bagagli, come del resto risulta dal biglietto aereo e dallo scontrino relativo al bagaglio rilasciatomi alla partenza (allego copia di entrambi).

Giunto a destinazione, non mi è stato riconsegnato il bagaglio. Ho contestato immediatamente il fatto all'apposito ufficio dell'aeroporto, compilando il modulo (che allego in copia) in cui ho indicato tutti i dati relativi al bagaglio e agli oggetti che conteneva. La perdita che ho sopportato ammonta complessivamente a _____.

Pertanto, Vi invito a corrispondere, con la massima sollecitudine, il risarcimento previsto ai sensi di legge.

ALLEGATI:

1. fotocopia del biglietto e dello scontrino del bagaglio;
2. fotocopia modulo con dati relativi al bagaglio.

MODULO 3

RICHIESTA DI INDENNIZZO PER FURTO DEL BAGAGLIO DURANTE IL VIAGGIO IN TRENO

Luogo _____

Data _____

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: **NOME E INDIRIZZO DEL PASSEGGERO**

Nome e Cognome _____ Indirizzo _____

_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Destinatario:

**TRENITALIA S.P.A. DIVISIONE PASSEGGERI-RAPPORTI CON I CLIENTI PIAZZA DELLA CROCE
ROSSA, 1-00161 ROMA**

Oggetto: RICHIESTA INDENNIZZO PER FURTO BAGAGLI IN TRENO.

Spett.le **TRENITALIA S.P.A.**,

in data _____, in possesso di regolare biglietto, che allego, sono partito con il treno
_____ da _____ con
destinazione _____. Durante il tragitto, mi sono state rubate
le seguenti cose _____, per un valore complessivo di
_____.

Ho immediatamente segnalato il furto al personale del treno, Sig./Sig.ra _____

e ho provveduto, entro le 24 ore, a sporgere denuncia alla polizia (allego copia della denuncia).

Pertanto, Vi invito a corrispondere l'indennizzo previsto dalla polizza assicurativa a favore dei passeggeri.

ALLEGATI:

1. biglietto
2. eventuale prenotazione
3. copia denuncia

Carta dei Diritti del Turista

MODULO 4

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER FURTO (O DETERIORAMENTO) DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO DALL'OSPITE

Luogo _____

Data _____

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: **NOME E INDIRIZZO DEL TURISTA**

Nome e Cognome _____ Indirizzo _____

_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Destinatario: **ESTREMI DELL'ALBERGATORE; ESTREMI COMPAGNIA ASSICURATIVA**

Oggetto: RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI PER FURTO SUBITO NELL'ALBERGO _____

_____ IL GIORNO _____, POLIZZA N. _____.

Spett.le Compagnia Assicurativa _____,

come risulta dalla denuncia inoltrata alla polizia, che allego in copia, il giorno _____,

nell'albergo _____, nel quale trascorrevi il soggiorno, ho

subito il furto di alcune cose di valore che avevo con me nella camera n. _____; in particolare:

ELENCO DELLE COSE RUBATE

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

E' opportuno precisare che:

- non c'è stata alcuna trascuratezza o negligenza da parte mia, in quanto al momento di lasciare la stanza ho provveduto a chiudere le finestre e a chiudere la porta a chiave;

- ho consegnato, prima di uscire dall'albergo, la chiave alla reception;

- quando mi sono accorto del furto, ho immediatamente avvertito la direzione dell'albergo.

Pertanto, ai sensi degli artt. 1783 e seguenti del C.C., Vi invito a provvedere al risarcimento dei danni da me subiti, che ammontano a euro _____ entro 15 giorni dal ricevimento della presente.

ALLEGATI:

1. copia denuncia presentata alla polizia;

2. copia ricevuta rilasciata dall'albergo.

Carta dei Diritti del Turista

MODULO 5

RIMBORSO DELLA PENALE PAGATA PER RINUNCIA AL VIAGGIO ORGANIZZATO, NEL CASO IN CUI IL TURISTA SIA COPERTO DA APPOSITA POLIZZA ASSICURATIVA

Luogo _____

Data _____

RACCOMANDATA A.R.

Mittente: **NOME E INDIRIZZO DEL TURISTA**

Nome e Cognome _____ Indirizzo _____

_____ C.A.P. _____ Città _____ Nazione _____

Destinatario: **ESTREMI TOUR OPEARATOR; ESTREMI COMPAGNIA ASSICURATIVA**

Oggetto: RIMBORSO PENALE PER RINUNCIA AL PACCHETTO TURISTICO ACQUISTATO IN DATA _____ PRESSO L'AGENZIA DI VIAGGIO _____ POLIZZA N. _____.

Spett.le Compagnia Assicurativa _____,
ho rinunciato al viaggio organizzato sopra ricordato per i seguenti motivi _____.
Di conseguenza, sono stato costretto a pagare all'organizzatore del pacchetto turistico la penale di _____ prevista dal contratto. Dal momento che ho stipulato apposita polizza (oppure: il contratto di acquisto del pacchetto da me sottoscritto include l'assicurazione) presso la Vostra compagnia con diritto a ricevere il rimborso della penale in caso di rinuncia al viaggio, Vi invito a provvedere in tal senso al più presto.

E' OPPORTUNO ALLEGARE:

1. ricevuta del pagamento della penale al tour operator;
2. fotocopia polizza assicurativa;
3. documenti che giustificano la rinuncia al viaggio.

MODULO 6

DENUNCIA DI PRESUNTA INGANNEVOLEZZA DI UN MESSAGGIO PUBBLICITARIO

Per denunciare la presente ingannevolezza di un messaggio pubblicitario è sufficiente (come prescritto dal decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 2003, n.284), **una segnalazione su carta semplice**, indirizzata a:

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/A – 00198 ROMA

La denuncia deve contenere i seguenti elementi:

- **la qualificazione del denunciante** (nome e cognome oppure denominazione sociale, indirizzo, recapito telefonico), **la legittimazione alla richiesta e il titolo in base al quale si effettua la denuncia** (es. Singolo consumatore, ass.ne di consumatori, concorrente, ecc.);
- **elementi idonei a consentire l'identificazione del messaggio pubblicitario oggetto alla richiesta**. Vanno sempre fornite tutte le indicazioni necessarie alla individuazione del mezzo/luogo/data di diffusione. E' necessario inviare una copia o una riproduzione del messaggio. Per le pubblicità trasmesse in TV o via Radio va specificata l'emittente, il giorno e l'ora di diffusione del messaggio. Per le pubblicità diffuse via Internet va inviata copia delle pagine del sito, nonchè indirizzo del sito, giorno e ora del rilevamento. Per le pubblicità telefoniche occorre un resoconto dettagliato della chiamata ricevuta specificando, se possibile, luogo, giorno e ora della telefonata e numero del telefono chiamato;
- **l'indicazione degli elementi di ingannevolezza ritenuti presenti nella pubblicità**, che possono riguardare:
 - a) non riconoscibilità del messaggio come pubblicità sotto altre forme (pubblicità redazionale, product placement, pubblicità subliminale, offerte di lavoro, e così via);
 - b) caratteristiche dei prodotti o servizi;
 - c) prezzi e relative modalità di calcolo, condizioni di offerte di beni e servizi;
 - d) identità, qualificazione, diritti dell'operatore pubblicitario;
 - e) uso improprio dei termini garanzia, garantito o simili;
 - f) pubblicità che abusano della credulità o mancanza di esperienza di bambini o adolescenti.
- **richiesta di intervento da parte dell'Autorità contro la pubblicità in questione**, nonchè eventualmente, nei casi di particolare urgenza, richiesta motivata di sospensione provvisoria della pubblicità;
- **firma del denunciante** (se si tratta di associazioni di consumatori o concorrenti, è necessaria la sottoscrizione da parte del rappresentante legale).