

In viaggio senza disguidi, i consigli del Centro europeo consumatori

lunedì 08 luglio 2019

Cosa fare in caso di bagaglio smarrito? Come difendersi da eventuali inadempienze nei pacchetti turistici? Vale la pena acquistare un'assicurazione sanitaria? La sezione italiana del CEC risponde

Godersi le vacanze estive. Dopo un anno di lavoro e di denaro messo da parte per quella settimana di totale relax o quel viaggio agognato da tempo, ecco che le aspettative si concentrano su quell'unico obiettivo di stare bene, rilassarsi, divertirsi, non fare nulla o fare tutto quello che si può (a seconda dell'inclinazione personale e del retroterra lavorativo). Insomma: fare in modo che tutto sia perfetto. La perfezione però non è di questo mondo. E allora meglio prepararsi per tempo all'idea: il disguido è dietro l'angolo.

Non è detto che sia il fallimento della compagnia aerea o l'inesistenza dell'hotel da sogno che avevamo prenotato, ma è bene sapere che qualche inconveniente può sempre accadere. Nel viaggio in aereo, nel pacchetto turistico, nel noleggio dell'auto. Sono tutti esempi ben noti al Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio di Bolzano che in vista dei viaggi estivi ha diffuso un vademecum con alcuni consigli utili per fronteggiare eventuali disguidi, o riuscire a evitarli.

Per i viaggi in aereo, il CEC parte da un'avvertenza: mettete in conto lunghi tempi di attesa in aeroporto. Durante l'estate gli aeroporti sono affollati, meglio dunque arrivare con sufficiente anticipo e calcolare lunghi tempi di attesa per il check-in e i controlli di sicurezza. Magari non ci pensa e invece è bene tenere d'occhio la cartella spam della propria email: niente è più fastidioso che scoprire all'aeroporto che è cambiato l'orario di partenza del volo. Spesso le informative delle compagnie aeree finiscono – senza essere lette – proprio nello spam.

Cosa fare in caso di bagaglio smarrito? In questo caso recarsi immediatamente allo sportello degli oggetti smarriti (lost & found) e segnalare lo smarrimento (o il danneggiamento) del bagaglio, facendosi consegnare il modulo PIR (Property Irregularity Report).

Cosa c'è da sapere sul bagaglio a mano? Le sigarette elettroniche e le batterie, incluse quelle esterne (powerbank) per motivi di antincendio devono sempre essere trasportate nel bagaglio a mano. I farmaci in formato liquido necessari durante il volo non sono soggetti alla regola dei 100 ml e possono essere trasportati nel bagaglio a mano, è però necessario un certificato medico.

Altro capitolo degno di attenzione è quello dei pacchetti turistici. Qui vale una regola: segnalare subito eventuali inadempienze.

«I viaggiatori "tutto compreso", ovvero quelli che hanno acquistato un pacchetto turistico, devono immediatamente segnalare al rappresentante del tour operator in loco eventuali mancanze, quali ad esempio scarafaggi in camera o nessun pranzo nonostante il trattamento tutto compreso – spiega il CEC – Il tutto va anche confermato per iscritto, richiedendo una rapida soluzione del problema. Di norma, un reclamo al direttore dell'albergo non è sufficiente. Se l'inadempienza non viene o non può essere sanata, i viaggiatori devono presentare un reclamo scritto all'organizzatore del viaggio appena possibile dopo la fine del viaggio, chiedendo la restituzione parziale del prezzo».

Il noleggio auto è un campo nel quale sono possibili disguidi e costi imprevisti. Per questo bisogna stare attenti in fase di ritiro e restituzione dell'auto e prendersi il tempo sufficiente: fare un giro attorno alla macchina, scattare foto alla vettura e al momento della riconsegna farsi confermare per iscritto che il veicolo non ha (nuovi) danni.

Un tema su cui concentra l'attenzione dell'associazione è infine quello dell'assicurazione sanitaria per viaggi all'estero. Consigliata il CEC: «Chiedetevi quali costi saranno coperti se in vacanza vi ammalate così gravemente da rendere necessario il trasporto per rientrare in Italia. Ricordatevi che i costi per questo trasporto possono ammontare a diverse decine di migliaia di euro e che non sono coperti dalla tessera europea di assicurazione malattia (TEAM). Valutate quindi di stipulare una assicurazione sanitaria per il vostro viaggio».

Fonte: HelpConsumatori