

1 gennaio 2011 0:00

Disagi viaggio di nozze

al rientro dal viaggio di nozze ho spedito al tour operator la lettera allegata con l'esposizione dei vari disagi avvenuti. volevo sapere se ci sono i presupposti per la richiesta di risarcimento danni.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Spett.le

SANDAN SRL – Tour Operator

Via Lucullo n. 3

00187 Roma

Fax n. 06 4819476

Piove di Sacco, 08/11/2010

Oggetto: Giro del Mondo *Nozze* 21/09 – 29/10/2010 - "disagi".

In riferimento alla pratica in oggetto, siamo ad evidenziare vari disagi avvenuti durante il nostro Viaggio di Nozze:

- 25/09 Perth: (prima tappa del nostro viaggio): contrariamente a quanto indicato nel Vostro foglio notizie, all'arrivo all'Hotel All Season di Perth al momento del check-in abbiamo chiesto alla reception la documentazione relativa al nostro soggiorno in Australia, con la risposta che loro non sapevano nulla e che l'agenzia non gli aveva fatto avere niente non offrendosi nemmeno di sentire lui l'agenzia ma invitandoci a chiamare noi (a nostre spese!). Vista la non eccelsa dimestichezza con la lingua abbiamo lasciato perdere;
- 06/10 Cairns: attesa in aeroporto del transfer per l'hotel. Dopo un po' di tempo che aspettavamo abbiamo chiesto ad una persona di un'agenzia che effettua transfer se ne sapeva qualcosa (ovviamente non ne sapeva niente) consigliandomi o di prendere un taxi e chiedere il rimborso o di telefonare. Fortunatamente si è offerta lei di aiutarci e sempre a nostre spese ci ha chiamato lei l'hotel. Dopo più di un'ora si è presentato l'omino, e visto che pioveva si è guardato bene dal venire a cercarci e aiutarci a portare i bagagli, ha aspettato che arrivassimo noi al pulmino poi ha aperto il portellone e ci ha fatto caricare tutto a noi. Alle nostra domanda retorica "se ci avessero dimenticato in aeroporto", in reception hanno risposto che l'agenzia non gli aveva comunicato l'ora del nostro arrivo, per cui, se non chiamavamo, loro nemmeno sarebbero venuti a prenderci, al contrario di tutti gli altri transfer che erano in aeroporto ad aspettare i clienti senza doverli fare telefonare;
- 14/10 Sydney: avevamo prenotato un transfer per l'aeroporto per le 04,00 del mattino con un privato che fa quel servizio e staziona regolarmente davanti all'entrata dell'Hotel Ibis quando non è impegnato con i transfer, tanto che spesso lo abbiamo visto dentro la hall e alla reception parlare e ridere con il personale dell'Hotel, ma quando è venuto a prenderci ed ha chiesto di chiamarci, il portiere non lo ha fatto e lui se ne è andato pensando che avessimo cambiato il programma. Quando ci siamo svegliati e abbiamo visto l'ora, ci siamo precipitati nella hall per chiedere se il transfer non fosse arrivato, il portiere visibilmente imbarazzato nel giro di poco tempo si è contraddetto prima provando a dire che non era arrivato, poi dicendo che lo aveva visto ma non gli aveva detto niente e poco dopo vedendo l'autista arrivare di nuovo mentre eravamo lì anche noi sempre più imbarazzato si è ammutolito. Chiedendo spiegazioni all'autista ci ha detto, volgendo lo sguardo al portiere, che lui ha chiesto di chiamarci (aveva tanto di nome e numero di camera!!) ma il portiere non lo ha fatto perché lui non sapeva niente e non poteva disturbare i clienti. A questo punto un altro addetto alla reception che arrivava in quel momento ha chiesto al portiere di notte per quale motivo non ci avesse chiamato e lui, visto che eravamo tutti lì, ovviamente non ha risposto nulla e guardava fisso il computer!! Conseguenza: perdita del volo e di tutto il programma del viaggio a seguire. Essendo successo tutto al mattino presto e non avendo nessun numero di cellulare per l'assistenza, abbiamo dovuto aspettare l'apertura dell'agenzia di Sydney per informarli e per chiedere un po' di assistenza (soprattutto per la lingua, visto che ci trovavamo di fronte ad un problema per noi grande e stavamo cercando di capire come muoverci e cosa fare!). Spiegato l'accaduto e dietro le nostre rimostranze che effettivamente non avevamo chiesto la sveglia ma che comunque se viene qualcuno a cercare i clienti il portiere è tenuto ad avvisarli, loro ci hanno dato ragione ci hanno invitato a richiamarli più tardi che si sarebbero informati. Abbiamo parlato quattro volte con loro (due con Angela e due con Mariella), prima ci hanno dato ragione, poi dicendoci che se il portiere non è a conoscenza che deve venire qualcuno non è tenuto ad avvisare (assurdo!!) e poi liquidandoci dicendo che loro non potevano aiutarci in nessun modo e che se avessimo fatto il transfer con loro non sarebbe successo (e se l'avessimo fatto con loro senza avvisare il portiere?) ed eventualmente tenere tutte le ricevute delle spese fatte da lì in poi per l'assicurazione (compresi eventuali nuovi voli e alberghi) oppure di aspettare la sera, visto che ne noi ne loro avevamo un numero di cellulare da contattare, e chiamare Voi in Italia. Abbiamo passato un'intera giornata (e la notte seguente) in aeroporto all'help-desk della Qantas dove dapprima ci avevano detto di acquistare altri

biglietti per cercare comunque di arrivare ad Auckland o a Papeete per altre vie rispetto al viaggio iniziale, perché i biglietti dei voli che avevamo perso non li avremmo recuperati, poi ho trovato fortunatamente un addetto Quantas molto disponibile che parlava anche un po' di italiano che ci ha aiutato e consigliato, contrariamente al suo collega, di chiamare Voi perché in questo modo saremmo riusciti a sostituire i biglietti con altri senza ulteriori spese. E così abbiamo fatto, ma se davamo retta al primo?! Chi mi avrebbe rimborsato? Nessuno, ma se i vostri corrispondenti in loco non potevano aiutarci e voi non eravate rintracciabili, come facevamo noi a sapere quale fosse la cosa migliore da fare? Infatti tutti quelli con cui parlavamo ci chiedevano un numero da contattare, e rimanevano basiti quando rispondevamo di non averlo!! Immaginate il nostro stato d'animo quando, dopo 12 ore di aeroporto e finalmente siamo riusciti a parlare con Voi, ci siamo sentiti dire da Voi che quello che era successo al mattino era successo perché il transfer non si era presentato (menzogna del Vostro corrispondente per lavarsene le mani!), che una parte considerevole del viaggio era persa (solo dietro nostra insistenza di provare, magari allungando di qualche giorno e spostare la parte persa alla fine del viaggio, ci è stato detto che si sarebbe fatto il tentativo) e dopo varie telefonate, sempre a nostre spese, ci è stato detto: "ok riusciamo a farlo ma confido nella vostra correttezza quando tornate ALTRIMENTI LASCIAMO PERDERE". Come ben sapete mia moglie è agente di viaggio e sia lei che io in passato abbiamo lavorato per parecchi anni in un Tour Operator e MAI ci saremmo sognati di dire (e pensavo valesse per qualsiasi operatore nel settore) una cosa del genere a dei clienti in difficoltà, per colpa di un hotel da Voi prenotato, che si trovano dall'altra parte del mondo, a parte il fatto di non avere un'assistenza disponibile 24 ore su 24 (cosa che, tra l'altro, abbiamo sempre avuto nei viaggi precedenti, fortunatamente senza averne bisogno, e cosa che gli altri turisti italiani che abbiamo trovato in Australia, con altri operatori, avevano);

- 18/10 Tahaa: siamo arrivati alla Pension Au Phil du Temps e ci siamo trovati il bungalow con i servizi esterni, quando avevamo chiesto espressamente con servizi interni. Prima della partenza, quando leggendo delle recensioni ci è venuto il dubbio, abbiamo chiesto e ci è stato risposto che poteva essere possibile, ma avremmo voluto saperlo prima e non scoprirlo noi, avremmo chiesto il cambio di pensione;

- 02/11 volo Los Angeles/Londra BA282: previsto per le ore 18,25 partito da Los Angeles alle 19,50 con conseguente perdita del volo di connessione Londra/Milano Malpensa con previsione di arrivare a Milano con il volo successivo alle 22,25 invece delle 16,25 previste. Fortunatamente in British Airways ci hanno "concesso" il dirottamento su un altro volo con arrivo alle ore 18,00 a Milano Linate, comunque con il disagio del ritardo e soprattutto del cambio di aeroporto a questo punto obbligatorio se non volevamo rientrare con 6 ore di ritardo e di notte;

- 03/11 Milano Linate: al ritiro del bagaglio abbiamo trovato una valigia rotta (manca una ruota con relativo perno e rottura della plastica dove era fissata). Alleghiamo copia della denuncia fatta all'aeroporto di Linate. La valigia è una Roncato mod. Teenager media.

A fronte di un viaggio del genere con l'impegno economico sostenuto e a fronte di quanto sopra descritto, ritengo ci siano le condizioni per la richiesta di risarcimento per quanto accaduto, per la mancata assistenza (in base all'art. 96 del codice del consumo, l'organizzatore è obbligato a prestare assistenza per la prosecuzione del viaggio, e non dietro minaccia di lasciar perdere se al rientro non avessimo pagato!), per le ulteriori spese affrontate, per i giorni lavorativi non previsti persi con enormi problemi causati sul posto di lavoro, per i disagi, i ritardi e i danni subiti.

Sono inoltre a sottolineare la scarsa qualità degli alberghi in Australia, a parte quello di Alice Springs e quello di Apollo Bay - la postilla che mettete per le pensioni in Polinesia (Tahaa esclusa ovviamente) dovrete metterla soprattutto per gli hotel australiani -.

Sottolineo inoltre che i prezzi di listino nelle strutture erano inferiori a quelli avuti direttamente da voi, il che ovviamente, come ben dovrete sapere, non è corretto.

In attesa di sollecito riscontro si porgono distinti saluti.

Alessandro, da Piove Di Sacco

Risposta:

qui trova le regole,

http://sostonline.aduc.it/scheda/pacchetti+viaggio_14087.php

il risarcimento danni tocca per tutte le discrepanze tra le previsioni contrattuali, compresi i volantini pubblicitari, e l'effettivo servizio erogato.

La raccomandata che avete inviato è troppo prolissa, le consigliamo visto che al momento, immaginiamo non abbiate avuto riscontri, di ribadire le richieste (quantificando il danno) in modo piu' schematico ed asettico. Qui un modulo

http://sosonline.aduc.it/modulo/viaggi+organizzati+richiesta+rimborso+danni_14086.php