REGIONE LIGURIA

Dipartimento
Agricoltura, Sport,
Turismo e Cultura

Carta ligure dei diritti del turista

Per chi viaggia in Italia e in Liguria

LIGURIA

Progetto grafico e impaginazione a cura di
Daniela BRUZZO
Laboratorio Grafico Multimediale per la Comunicazione della Regione Liguria

Coordinamento a cura di: **Antonella GRASSI** - *Dipartimento Agricoltura, Sport, Turismo e Cultura*

Finito di stampare nel 2013

Indice

Orientamento e informazione	pag.	5
Ospitalita'	pag.	8
La ristorazione	pag.	10
Stabilimenti balneari	pag.	11
Nautica da diporto/pesca turismo	pag.	12
Il viaggio organizzato	pag.	15
Le professioni turistiche	pag.	19
Trasporto aereo	pag.	20
Trasporto ferroviario	pag.	22
Trasporto marittimo	pag.	24
Mobilita' turistica e trasporto pubblico su strada	pag.	25
Mobilita',trasporto su gomma, guida e segnaletica	pag.	27
Come far valere i propri diritti	pag.	28
Numeri di emergenza e pubblica utilita'	pag.	30
Doveri del turista	pag.	31

LIGURIA

Carta ligure dei diritti del turista

Per chi viaggia in Italia e in Liguria

LIGURIA

La Carta ligure dei Diritti del Turista ha lo scopo di fornire a coloro che visitano la Liguria, un manuale pratico e facilmente consultabile che agevoli la corretta e totale fruizione del nostro territorio nel senso più ampio del termine.

La Carta ha come primo obiettivo quello d'informare con trasparenza e semplicità il Turista sulle norme e regolamenti, nazionali e regionali vigenti, proponendosi come strumento di conoscenza e consapevolezza dei propri diritti e doveri.

Tutto questo per offrire ai nostri Visitatori, italiani e stranieri, una vacanza "garantita" attraverso una corretta informazione e un approccio di interscambio culturale, di responsabilità ambientale e di trasparenza.

Una buona vacanza a tutti in Liguria

Progetto finanziato dalla **Regione Liguria**

Approvata con deliberazione della Giunta regionale del 28 dicembre 2012 n. 1685

Orientamento e informazione

Il turista ha il diritto a ricevere informazioni corrette e veritiere dagli operatori turistici.
Prima di effettuare un viaggio o una vacanza è sempre consigliabile raccogliere adeguate informazioni sul luogo di destinazione e sull'esistenza di eventuali formalità da espletare.

A chi rivolgersi

Informazioni generali sull'organizzazione turistica italiana, sull'offerta di servizi turistici e sulle località turistiche sono fornite dall'Agenzia Nazionale del turismo – ENIT (**www.enit.it**).
La Regione Liguria, tramite l'Agenzia regionale "In Liguria" e gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), fornisce informazioni utili per orientare e agevolare la permanenza del turista sul proprio territorio (**www.turismoinliguria.it**).
Le persone con disabilità, o con momentanee difficoltà motorie, che intendono visitare i centri storici dei Comuni turistici possono richiedere il rilascio del permesso provvisorio di transito e sosta al Comando di Polizia Municipale competente per territorio.

Per chi viaggia in Italia e in Liguria

Informazioni utili per chi visita l'Italia sono disponibili telefonando al n° **039.039.039** "Easy Italia – In vacanza senza pensieri": servizio multilingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, russo e italiano) di informazioni e assistenza ai turisti, attivo tutti i giorni, domenica e festivi compresi, dalle ore 9,00 alle 22,00.
Per fornire assistenza ai turisti in Liguria è attivo il numero verde **800.445.445** (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle 16,00).

Documenti

L'Italia è uno dei Paesi aderenti all'accordo di Schengen, che ha definito un'area nella quale i cittadini europei U.E. o comunitari possono circolare senza essere sottoposti a controlli alle frontiere interne. E' comunque necessario avere con sé il passaporto o la carta d'identità, da esibire in caso di controlli di sicurezza. Per i cittadini extracomunitari sono necessari il passaporto in corso di validità, la dichiarazione di presenza e, a seconda del Paese di provenienza, il visto per visitare l'Italia.

Assistenza sanitaria

Stranieri in Italia
I cittadini comunitari ed extracomunitari (se assistiti in Paesi comunitari) in viaggio in Italia, in possesso della Tessera Europea o certificato sostitutivo provvisori, possono ottenere le prestazioni sanitarie necessarie in forma diretta – a titolo gratuito salvo il pagamento di un eventuale ticket – presso le strutture pubbliche o presso quelle convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.
Ai cittadini extracomunitari provenienti dai Paesi non convenzionati sono comunque assicurate le prestazioni sanitarie per le quali devono essere corrisposte le relative tariffe.

Italiani residenti all'estero
Ai cittadini italiani, iscritti AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), aventi lo status di emigrato e/o titolari di pensione corrisposta da enti previdenziali italiani, che rientrino temporaneamente in Italia e non abbiano una copertura assicurativa, pubblica o privata, sono riconosciuti, a titolo gratuito, le prestazioni ospedaliere urgenti e per un periodo massimo di 90 giorni per ogni anno solare.

Turisti italiani in Liguria
Il turista che arriva in Liguria da un'altra regione italiana, deve essere munito del proprio Tesserino Sanitario. L'Azienda Sanitaria Locale (ASL) fornisce le informazioni relative agli orari e ubicazioni dei presidi della Guardia Medica Turistica, e ai costi della visita occasionale, ambulatoriale o domiciliare.

Dogane

Viaggi da/verso Paesi extracomunitari
A partire dal 1° ottobre 2008 i viaggiatori comunitari, provenienti da Paesi che non fanno parte dell'U.E. possono portare con sé nel bagaglio personale, in esenzione dei diritti doganali, acquisti fino a un valore di 300,00 euro per viaggiatore, purché si tratti d'importazioni non commerciali. Detto importo è aumentato a 430,00 € nel caso di viaggiatori aerei e viaggiatori via mare.
Per i prodotti sotto elencati valgono i seguenti limiti quantitativi per viaggiatore:
- **prodotti da tabacco:** 200 sigarette o 100 sigaretti o 50 sigari o 250 gr. di tabacco da fumare.
- **alcol e bevande alcoliche:** 1 litro di alcol o bevande alcoliche (al 22% vol) o alcol etilico non denaturato (max al 80°% vol) o 2 litri di alcool e bevande alcoliche (max al 22% vol);
- **altre bevande alcoliche:** 4 litri di vini e 16 litri di birra.

Per ulteriori informazioni e per specificità quali animali, specie protette, armi, beni culturali e medicinali consultare la Carta doganale del viaggiatore (**www.agenziadogane.gov.it**).

Acquisti in Italia da parte di turisti extra-U.E.

I viaggiatori residenti fuori dell'Unione Europea possono ottenere lo sgravio o il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Italia.

Tale beneficio può essere concesso a condizione che:

- il valore complessivo dell'acquisto sia superiore a 154,94 euro (IVA inclusa);
- la merce sia destinata all'uso personale e sia trasportata nei propri bagagli;
- l'acquisto risulti da una fattura che includa: la descrizione della merce, i dati anagrafici del viaggiatore stesso, gli estremi del passaporto o di altro documento dello stesso valore;
- la merce acquistata e la relativa fattura devono essere esibite all'Ufficio doganale di uscita dal territorio U.E. che appone sulla documentazione il visto doganale a riprova dell'avvenuta uscita delle merci dal territorio comunitario;
- la fattura così convalidata deve essere restituita al venditore italiano entro i quattro mesi successivi al mese di acquisto.

Trasferimenti di valuta

Il trasporto al seguito di denaro contante e di strumenti negoziabili da e verso l'Italia è libero fino a importi complessivi inferiori a 10.000,00 euro. Per somme pari o superiori a tali importi è obbligatorio presentare apposita dichiarazione all'Agenzia delle Dogane. La dichiarazione, redatta su apposito modello scaricabile dal sito dell'Agenzia delle Dogane, va presentata al momento dell'entrata nel territorio nazionale (**www.agenziadogane.it**).

La mancata dichiarazione costituisce violazione della normativa valutaria e comporta l'applicazione di sanzioni da parte del Ministero dell'economia e delle finanze.

E' bene sapere che...

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

Ospitalita'

Strutture turistico - ricettive

Le strutture turistico-ricettive liguri, sono suddivise in alberghi, residence turistiche-alberghiere (RTA), locande, residenze d'epoca, alberghi diffusi, campeggi, villaggi turistici, parchi vacanza, ostelli per la gioventù, case per ferie, affittacamere, rifugi alpini ed escursionistici, case e appartamenti per vacanze (CAV), bed and breakfast, appartamenti ammobiliati ad uso turistico e alloggi in agriturismo.

Diritto all'ospitalita'

Il turista ha diritto ad essere ospitato dall'esercente della struttura ricettiva, che può rifiutarsi solo in caso d'indisponibilità di posti o nei casi in cui il cliente si rifiuti di mostrare i propri documenti o di corrispondere il prezzo pattuito.
Le persone con disabilità hanno diritto a fruire di servizi turistici nel rispetto dei principi di non discriminazione, pari opportunità e partecipazione alla vita collettiva.

Classificazioni

Ad alcune strutture turistico-ricettive vengono attribuiti livelli di classificazione, contrassegnati in ordine decrescente in relazione al tipo di appartenenza e ai requisiti posseduti.
La classificazione attribuita alla struttura dovrebbe permettere, con un sistema molto semplice e rapido, di conoscere lo standard qualitativo del servizio offerto.
In Liguria sono classificati con il simbolo delle stelle gli alberghi (da 1 a 5 stelle), le RTA (da 2 a 4 stelle), le locande (da 2 a 4 stelle), le residenze d'epoca (da 3 a 5 stelle), gli Alberghi diffusi (da 3 a 5 stelle), i Villaggi Turistici (da 2 a 4 stelle), i campeggi (da 1 a 4 stelle) e i Parchi Vacanza (da 2 a 4 stelle). Sono invece classificati con il simbolo del sole gli Affittacamere, i Bed and Breakfast e le Case e Appartamenti per Vacanze (da 1 a 3 soli).

Prezzi

Le imprese ricettive possono fissare liberamente le tariffe dei propri servizi.
Le tabelle delle tariffe ed i cartelli, vidimati dalla Provincia competente, recanti l'indicazione della categoria di appartenenza, del costo giornaliero delle stanze/unità abitative e delle tariffe applicate nell'alta e nella bassa stagione devono essere visibili e ben esposte, nelle stanze/unità abitative e al ricevimento.
Prezzi stabiliti devono essere comprensivi di IVA e indicare in modo chiaro tutti i servizi accessori inclusi.
Deve essere anche segnalato il valore giornaliero e a persona della tassa di soggiorno eventualmente applicata.

Deposito alberghiero

Il turista ha diritto di richiedere la custodia di carte valori, denaro contante e oggetti di valore. L'albergatore è responsabile di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo.
Tale responsabilità è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata. L'albergatore è inoltre responsabile, senza limiti, quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare.

Egli non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione siano imputabili al cliente o alle persone che l'accompagnano o a causa di forza maggiore o alla natura delle cose.
Per ottenere il risarcimento dei danni, il turista è tenuto ad effettuare tempestivamente un reclamo all'albergatore e a dimostrare di aver subito il danno.
Spetta al turista dimostrare di aver adempiuto a tale obbligo, pertanto è consigliabile effettuare il reclamo in forma scritta.

Usi e consuetudini del contratto d'albergo

Prenotazione
La prenotazione può essere effettuata indirettamente tramite agenzie di viaggio e/o tour operator. In questo caso viene emesso a favore del turista un documento, da presentare al ricevimento della struttura ricettiva prenotata, detto voucher o buono di cambio o service order. Nel voucher sono indicati: le generalità dell'agenzia/tour operator che lo ha emesso; la struttura presso cui è stata effettuata la prenotazione; le caratteristiche dei servizi prenotati e la durata del soggiorno. Se la prenotazione è effettuata direttamente, tramite telefonata, fax, e-mail o sistemi di booking on-line, può essere utile la richiesta di conferma dell'avvenuta prenotazione da parte del gestore attraverso una dichiarazione scritta in cui risultino: le caratteristiche del servizio offerto; la durata del soggiorno; il prezzo pattuito oltre all'ammontare dell'eventuale caparra versata.

Contratto d'albergo

Il contratto d'albergo è il rapporto che s'instaura all'atto della conferma della prenotazione da parte dell'albergatore e costituisce l'obbligo, mediante il quale viene fornito al turista l'alloggio, ed eventualmente il vitto e gli altri servizi complementari al soggiorno pattuiti, dietro un corrispettivo stabilito.

Caparra
Al momento della prenotazione è frequente la richiesta al turista del versamento di una somma di denaro detta caparra a conferma e garanzia del contratto d'albergo e dell'impegno di entrambe le parti. Il valore della caparra è pari ad una percentuale del prezzo del soggiorno che sarà scalato dal prezzo complessivo che il turista pagherà per il soggiorno.
In sostituzione della caparra, possono esser chiesti, a garanzia della prenotazione, i dati relativi alla carta di credito del turista o un acconto sull'importo complessivo del servizio ricettivo prenotato.

Disdetta
Nel caso in cui l'albergatore non intenda più fornire i servizi pattuiti, il turista ha diritto di recedere dal contratto e di pretendere un risarcimento pari al doppio di quanto versato come caparra.
Qualora invece il turista non voglia più utilizzare i servizi, l'albergatore può recedere dal contratto trattenendo l'intera caparra.

Partenza anticipata
Nel caso di partenza anticipata del turista, l'albergatore può chiedere il pagamento della durata residua del soggiorno o comunque di una parte del servizio non usufruito.

La ristorazione

Ristoranti - Pizzerie – Osterie

Il termine ristorante indica una vasta gamma di attività commerciali, caratterizzate da un particolare tipo di servizio quali ad es.: ristorante (locale formale), trattoria (cibi caratteristici della zona), osteria (consumo di vini con alimenti tradizionali), pizzeria (pizza e alcuni piatti semplici), self service (senza servizio al tavolo), tavola calda (servizio al banco), ecc.
L'esercente è tenuto a rendere noto al pubblico gli orari di apertura, chiusura e giorno di riposo, nel rispetto delle indicazioni del Comune di appartenenza.

Il coperto

Il coperto comprende tutti i servizi non quantificati nel conto come ad es.: la qualità del servizio reso, le apparecchiature formali, ecc

Prezzi

Per le attività di ristorazione vi è l'obbligo di esposizione della tabella dei prezzi sia all'interno che all'esterno dell'esercizio, mentre per la somministrazione delle bevande basta l'esposizione dei prezzi all'interno in apposita tabella ben visibile (tutti i prezzi esposti sono comprensivi di IVA).
E' obbligo del ristoratore l'emissione della ricevuta fiscale e il cliente è tenuto a conservarla sino a 50 m. dal locale (per controlli della Guardia di Finanza).

La carta dei vini

La carta dei vini illustra le caratteristiche dei vini disponibili nel ristorante e i loro prezzi. Di norma i vini sono suddivisi per tipologia, da quelli per l'aperitivo fino a quelli adatti per il dessert, in ordine crescente in base al prezzo, e ordinati per regioni o nazione di provenienza. Per i vini riserve sono specificate le annate.

Il menu'

Il menù è l'elenco dettagliato delle pietanze e delle bevande che il ristorante propone. Deve essere chiaro, con specificati eventuali menù del giorno, turistici, a tema o a degustazione. La presenza di alimenti surgelati deve essere indicata con apposito asterisco e dizione.
Per il menu a prezzo fisso è vietata l'applicazione di costi aggiuntivi per il servizio e il coperto e deve essere chiaramente espresso il costo delle bevande non comprese nel costo fisso.

Il servizio al tavolo

Il listino dei prezzi deve essere a disposizione del cliente prima dell'ordinazione e deve indicare l'eventuale componente addizionale del servizio al tavolo.

Legge antifumo

La legge vieta il fumo in tutti i locali pubblici, compresi i ristoranti, nei quali deve essere ben visibile il cartello "Vietato fumare".
Vi possono essere sale dedicate ai fumatori, segnalate con cartelli ben visibili, e provviste di impianti di ventilazione.
Sono previste sanzioni per il mancato rispetto del divieto.

Accesso ai cani nei locali

Non esiste una legge nazionale che vieti l'ingresso ai cani nei ristoranti, ma il loro accesso dipende dalla scelta dei singoli gestori.
Alcuni locali che consentono l'accesso ai cani appongono all'esterno un apposito adesivo identificativo.
L'animale, dentro il locale, deve essere legato a fianco del padrone in modo da non ostacolare e creare pericolo per gli altri clienti.

Stabilimenti balneari

Si definiscono tali le strutture che svolgono attività di natura economica attinente alla fruizione turistica degli arenili mediante offerta al pubblico di aree attrezzate per la balneazione. Oltre alle attività connesse alla balneazione sono ammesse attività attinenti il benessere della persona, lo svago e altre forme di impiego del tempo libero. Annualmente la Capitaneria di Porto emana un'ordinanza contenete la disciplina degli aspetti sulla sicurezza della balneazione e con apposita ordinanza comunale vengono esplicitati gli usi consentiti e i divieti sulle aree demaniali marittime.

Spiagge libere

Sono aree demaniali marittime non date in concessione, idonee per la balneazione, disponibili liberamente e gratuitamente all'uso pubblico. In ogni Comune deve essere mantenuta una estensione significativa di spiaggia libera e l'Ente è tenuto a garantirne la fruibilità e la pulizia.

Spiagge libere attrezzate

Si intende per tale ogni area demaniale marittima in concessione a Ente pubblico o a soggetto privato che eroga servizi legati alla balneazione. Nella spiaggia libera attrezzata l'accesso è libero e gratuito. Il concessionario è tenuto a fornire gratuitamente i seguenti servizi: pulizia, sorveglianza, salvamento, servizi igienici.

Ingresso alla spiaggia

L'ingresso alla spiaggia è a pagamento presso gli stabilimenti balneari mentre è gratuito sia nelle spiagge libere che nelle spiagge libere attrezzate. In Liguria sono disponibili accessi pubblici alla spiaggia ogni 200 metri. Lungo le spiagge si può camminare liberamente: la fascia di libero transito varia, a seconda delle zone, dai 3 ai 5 metri di profondità.

Prezzi

I gestori degli stabilimenti balneari comunicano annualmente alla Regione Liguria i prezzi applicati sui servizi offerti. I prezzi sono liberamente determinati e devono essere esposti in modo ben visibile al pubblico.

Nautica da diporto
Pesca turismo

Documenti

Le unità da diporto, ad eccezione dei natanti, debbono essere iscritte nei registri tenuti dalle Capitanerie di Porto o dalle altre autorità competenti ed essere in possesso dei prescritti documenti di navigazione (licenza di navigazione e certificato di sicurezza).

Patente nautica

E' obbligatoria per il comando di unità da diporto di lunghezza fino a ventiquattro metri nei seguenti casi:

- per la navigazione oltre sei miglia dalla costa o comunque su moto d'acqua;
- per la navigazione nelle acque interne e nelle acque marittime entro sei miglia dalla costa qualora si superino i limiti di cilindrata o potenza dei motori fissati per legge (art. 39, comma 1, lett. B del Codice della Nautica da Diporto).

E' sempre obbligatoria per il comando di unità da diporto di lunghezza superiore ai ventiquattro metri.

Ai soggetti portatori di particolari patologie (vedi All. I, par. 2 del D.M. n. 146/2008) può essere rilasciata la patente che abilita alla direzione nautica di unità da diporto di lunghezza pari o inferiore ai ventiquattro metri nei casi in cui la patente è obbligatoria (**www.guardiacostiera.it**).
Per il comando di unità da diporto battenti bandiera italiana da parte di stranieri nelle acque territoriali italiane vedi l'art. 34 del D.M. 146/2008 su **www.guardiacostiera.it**.

Assicurazione

Le unità da diporto, con eccezione delle unità a remi e a vela non dotate di motore ausiliario, debbono essere munite della prescritta assicurazione.

Locazione (senza equipaggio)

La locazione di unità da diporto è il contratto con il quale una delle parti si obbliga verso corrispettivo a cedere il godimento dell'unità stessa, per un periodo di tempo determinato, al conduttore che esercita la navigazione e ne assume la responsabilità e i rischi.
Il locatore deve consegnare l'unità da diporto con le relative pertinenze in perfetta efficienza, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei documenti necessari per la navigazione e coperta dalla prevista assicurazione.

Noleggio (con equipaggio)

Il noleggio di unità da diporto è il contratto con cui una delle parti, dietro corrispettivo, si obbliga a mettere a disposizione dell'altra l'unità stessa per un determinato periodo di tempo a scopo ricreativo in zone marine o acque interne a sua scelta.
L'unità noleggiata rimane nella disponibilità del noleggiante alle cui dipendenze resta anche l'equipaggio. Il noleggiante è obbligato a mettere a disposizione l'unità da diporto in perfetta efficienza, armata ed equipaggiata convenientemente, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei prescritti documenti e della prevista assicurazione.

Porti turistici

La Liguria è la regione italiana maggiormente organizzata a ospitare la nautica da diporto. Una rete d'accoglienza efficientemente attrezzata che offre servizi unici e un accesso privilegiato al patrimonio ligure: città d'arte, incantevoli baie, borghi medioevali, parchi naturali, paesaggi suggestivi, luoghi indimenticabili in un territorio noto e apprezzato in tutto il mondo, che sa ancora sorprendere.

A chi rivolgersi

Per informazioni e consigli per i diportisti consultare il sito www.guardiacostiera.it, ove è tra l'altro disponibile la guida "Mare sicuro" in 5 lingue.
Per l'emergenza in mare contattare il numero blu 1530, servizio gratuito del Corpo delle Capitanerie di Porto.
Per informazioni riguardanti gli approdi turistici e i servizi offerti, è possibile consultare i siti:
www.lig.camcom.it, www.pagineazzurre.com, www.liguria nautica.com e www.turismoinliguria.it:home/organizzala vacanza/ porticcioli turistici.
È buona norma pianificare la navigazione consultando il portolano, i bollettini meteorologici, e prendendo visione di eventuali divieti esistenti lungo la navigazione.

Pesca turismo in mare e ittiturismo

La pesca–turismo è un'attività turistico ricreative svolta in favore di gruppi di turisti su unità da pesca appositamente autorizzate ed equipaggiate, gestita da pescatori professionisti.
Lo scopo del pesca turismo è di diffondere la cultura e le tradizioni del mare, i mestieri e la pratica marinara, la conoscenza delle tecniche, degli attrezzi da pesca e delle specie ittiche presenti nei nostri mari, trascorrendo una giornata in compagnia dei pescatori e visitando tratti di costa particolarmente suggestivi, talvolta raggiungibili solo via mare.
L'opportunità di prendere parte al Pesca-turismo è rivolta a tutti; i minori di 14 anni si possono imbarcare se accompagnati da una persona di maggiore età.
L'ittiturismo costituisce un'integrazione dell'attività di pesca e alla valorizzazioine degli aspetti socio-culturali delle attività delle imprese ittiche.
Esso amplia l'offerta dei servizi: accanto alla ristorazione del pescato locale, il pescatore può offrire alloggio presso la sua abitazione o in altre strutture, organizzare attività didattiche e ricreative per i turisti.
È possibile ottenere tutte le informazioni utili presso i siti internet delle associazioni di categoria: http://www.federcoopescaturismo.it, http://www.pescatour.net , http://www.ittiturismo.it, www.agriliguria.net, www.turismoinliguria.it:home/vacanze a tema/emozioni sul mare/pescaturismo.

Diving e pesca subacquea

La pesca subacquea sportiva è consentita a distanza superiore a metri 500 dalle spiagge frequentate da bagnanti e ad una distanza superiore a metri 100 dalle reti poste dai pescatori professionisti. Può essere praticata dal sorgere del sole al tramonto e senza l'uso di apparecchi ausiliari di respirazione.
I principali obblighi e prescrizioni per l'esercizio della pesca subacquea sono:

- è vietato attraversare le zone frequentate dai bagnanti con un'arma subacquea carica;
- è fatto obbligo al subacqueo di segnalarsi con un galleggiante provvisto di una bandiera rossa con una striscia diagonale bianca ben visibile a 300 metri.
- se il subacqueo è accompagnato da un mezzo nautico egli deve operare entro un raggio di 50 metri dall'imbarcazione dove è issata la bandiera.
- l'età minima per praticare la pesca con fucile subacqueo è di 16 anni;
- è vietata la raccolta del corallo, dei molluschi e dei crostacei.

Per informazioni sul diving e la pesca subacquea:
www.turismoinliguria.it home/organizza la vacanza/diving
www.turismoinliguria.it home/territorio/aree marine protette
www.turismoinliguria.it home/organizza la vacanza/immersioni d'autore.
FIPSAS - Federazione Italiana Pesca Sportiva e Attività Subacquee: liguria@fipsas.it
Tel. 010/8394985

Pesca sportiva in acque interne

La pesca sportiva turistica nelle acque interne è regolamentata dalle Province, cui sono affidati anche la gestione, i ripopolamenti, la determinazione dei calendari ittici nei quali sono indicati i periodi in cui è possibile svolgere l'attività di pesca sportiva.
Per pescare nelle riserve turistiche è necessario un permesso a pagamento.

A chi rivolgersi

Provincia di Imperia
Tel. 0183/704414 www.provincia.imperia.it
Provincia di Savona
Tel. 019/8313545 www.provincia.savona.it
Provincia di Genova
Tel. 010/5499770 www.provincia.genova.it
Provincia di La Spezia
Tel. 0187/742262 www.provincia.sp.it
FIPSAS - Federazione Italiana Pesca Sportiva e Attività Subacquee: liguria@fipsas.it
Tel. 010/8394985

Il viaggio organizzato

Definizione e attivita' delle agenzie di viaggio e turismo

Sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano l'attività di produzione, organizzazione, presentazione e vendita, di viaggi e soggiorni, ivi comprese l'assistenza e l'accoglienza ai turisti.
Le agenzie, nell'esercizio delle loro attività, stipulano contratti di viaggio.
E' attività propria delle agenzie l'organizzazione e la vendita di pacchetti turistici.

I "pacchetti turistici"

Per viaggio organizzato a pacchetto turistico s'intende il viaggio o la vacanza risultante dalla prefissata combinazione di almeno due elementi tra: trasporto, alloggio e servizi turistici.

Il contratto

Il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'agenzia di viaggio. Esso deve contenere tutte le indicazioni utili per la fruizione del pacchetto turistico, quali ad esempio l'indicazione della destinazione, durata, data di inizio e conclusione, estremi anagrafici ed assicurativi dell'organizzatore o venditore, prezzo del pacchetto e modalità della sua revisione, eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili ove sia prevista la sistemazione in albergo, ecc….

Informazioni

Prima della conclusione del contratto il turista ha il diritto di ricevere dall'organizzatore/venditore informazioni per iscritto sia di carattere generale (passaporti, visti, obblighi sanitari e relative formalità) che sulle assicurazioni facoltative e sui recapiti di emergenza dell'organizzatore da contattare in caso di difficoltà.
Le informazioni contenute nell'opuscolo informativo vincolano l'organizzatore e il venditore secondo le rispettive responsabilità.

Cessione del contratto

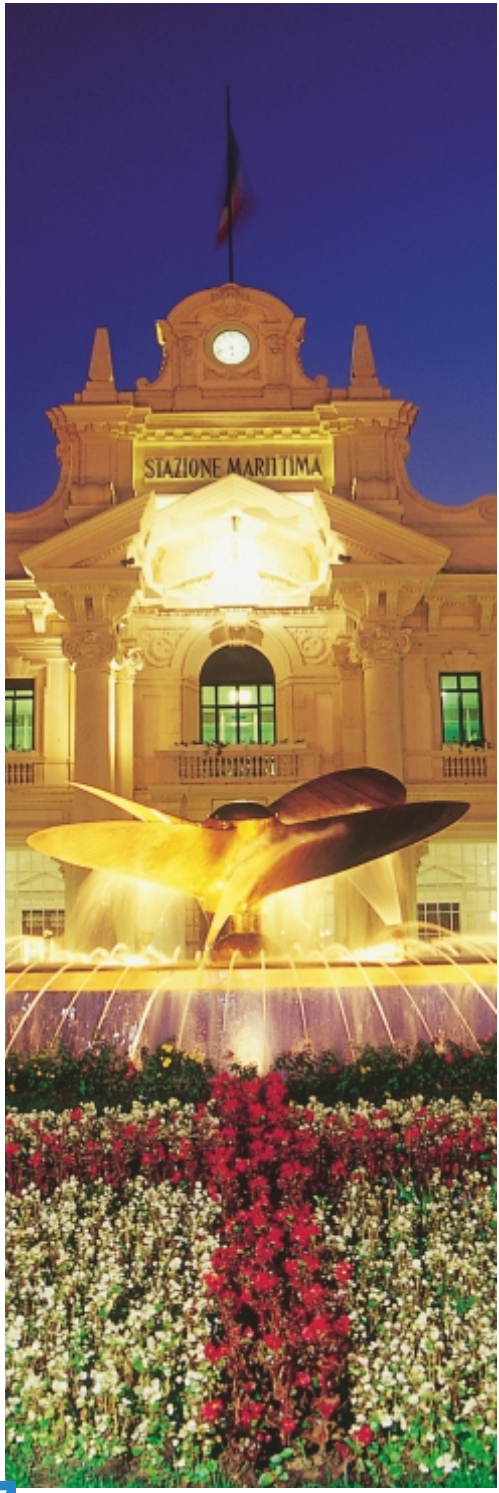
Nel caso in cui sia impossibilitato ad usufruire del pacchetto turistico il cliente può cedere il contratto ad un terzo, purché ne venga data la prevista comunicazione per iscritto all'organizzatore/venditore entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza.
Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore/venditore al pagamento del prezzo e delle spese derivanti dalla cessione.

Revisione del prezzo

Il prezzo di vendita di un pacchetto turistico può subire una revisione, se prevista dal contratto, fino a venti giorni prima della partenza nei limiti del 10% del prezzo pattuito (per variazione del costo del trasporto, del carburante e/o dei diritti e delle tasse di alcuni servizi). Se l'aumento del prezzo è superiore al 10% il consumatore può recedere dal contratto con diritto al rimborso delle somme già versate.

Modifiche del contratto

Se l'organizzatore/venditore propone, prima della partenza, per iscritto, una modifica significativa del contratto, il consumatore può non accettare e recedere dal contratto senza pagamento di penali.
Il consumatore deve però comunicare la propria decisione entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione.



Recesso e annullamento del viaggio

Nel caso in cui il consumatore receda dal contratto a causa della significativa modifica di alcuni elementi o del prezzo in misura superiore al 10% o nel caso in cui il viaggio venga cancellato prima della partenza, egli ha diritto ad usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o ad usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure al rimborso, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, della somma già corrisposta. In tali casi il turista ha diritto al risarcimento per ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, salvo nel caso in cui la cancellazione del pacchetto dipenda dal mancato raggiungimento del numero di partecipanti richiesto oppure dipenda da cause di forza maggiore, escluso l'eccesso di prenotazioni.
E' bene inoltre sapere che, se il consumatore recede dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi sopra elencate, gli saranno addebitati, al netto dell'acconto versato, il costo di gestione pratica e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma.

Soluzioni alternative

Se durante il viaggio una parte dei servizi previsti non può essere effettuata, l'organizzatore predispone soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato senza oneri aggiuntivi per il consumatore, il quale può non accettarle, richiedendo all'organizzatore il rientro al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, con diritto al rimborso della differenza tra le prestazioni inizialmente previste e quelle effettivamente erogate.

Inadempienza contrattuale

In caso di mancato o inesatto adempimento del contratto, il consumatore ha diritto al risarcimento del danno da parte dell'organizzatore/venditore, secondo le rispettive responsabilità, salvo che il fatto non dipenda da causa a loro non imputabile. Essi rispondono anche dei danni sofferti dal consumatore a causa di altri prestatori di servizi del pacchetto turistico (ritardi aerei, smarrimento del bagaglio, etc.), salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

Danni alla persona

Il consumatore ha diritto al risarcimento del danno, causato dall'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal pacchetto turistico, nei limiti fissati dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia. Tale diritto si prescrive in tre anni dalla data di rientro del viaggiatore, con eccezione per quanto riguarda il trasporto, il cui termine è fissato in 18 o 12 mesi.

Danni diversi

Può essere pattuita per iscritto una limitazione al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, sempre nei limiti di quanto stabilito dall'art. 13 della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.)..

Reclami

Il turista deve contestare ogni mancanza nell'ambito dell'esecuzione del contratto senza ritardo in modo che l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi possa porre tempestivamente rimedio. Può altresì sporgere reclamo mediante invio di raccomandata A.R. all'organizzatore/venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro alla località di partenza.

Assicurazioni

L'organizzatore/venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento per danni alla persona o per danni diversi da quelli alla persona causati dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. All'assicurazione obbligatoria può aggiungersi la sottoscrizione facoltativa di un contratto assicurativo a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'eventuale annullamento del contratto, per il rimpatrio in caso di incidente o malattia. Gli estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore sono elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici.■

Foro competente

La sede del foro competente sulle controversie corrisponde a quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.■

Fondo nazionale di garanzia

In caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzazione di pacchetti turistici interviene il Fondo nazionale di garanzia, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, che provvede al rimborso del prezzo versato, al rimpatrio del consumatore in caso di viaggi all'estero nonché a fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzazione, ad eccezione delle situazioni di rischio dell'incolumità personale dei turisti (alluvioni, terremoti, insurrezioni) per le quali interviene il Ministero degli Affari Esteri.
Per ulteriori informazioni: www.governo.it/Presidenza/DSCT/indez.html.

Le professioni turistiche

Definizioni delle attivita' professionali

Per professione turistica si intende l'attività svolta da professionisti del settore al fine di soddisfare le esigenze dei turisti-consumatori, a partire dalla fase d'acquisto del prodotto/servizio, fornendo servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida dei turisti.

Gli attori preposti a soddisfare le diverse esigenze, sono l'Agenzia di viaggio, il Tour Operator, la guida turistica, la guida ambientale ed escursionistica, l'accompagnatore turistico e la guida subacquea

• **Guida turistica**

è il professionista preposto ad illustrare opere d'arte, musei, gallerie e scavi archeologici accompagnando le persone nella visita dei predetti luoghi.

• **Guida ambientale e escursionistica**

si occupa di illustrare le caratteristiche e l'evoluzione degli ecosistemi della Liguria ed in particolare delle aree protette regionali accompagnando persone singole o gruppi nella visita di ambienti naturali.

• **Accompagnatore turistico**

è preposto ad accompagnare gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o all'estero, curando l'attuazione del programma predisposto dai soggetti organizzatori, provvedendo all'assistenza degli accompagnati. L'accompagnatore fornisce inoltre notizie ed elementi di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche e delle guide ambientali e escursionistiche.

• **Guida subacquea**

chi per professione accompagna persone o gruppi di persone, che abbiano svolto i necessari corsi di addestramento alle immersioni subacquee, per l'osservazione e l'illustrazione dell'ambiente marino sommerso, anche con l'ausilio dell'autorespiratore.

Guide ed accompagnatori devono obbligatoriamente esporre il tesserino regionale di riconoscimento che ne certifica l'abilitazione e la qualificazione, indicando le lingue conosciute.

E' contro la legge sia esercitare abusivamente la professione che avvalersi di personale non abilitato nell'organizzazione di viaggi e visite.

Trasporto aereo

Tutte le compagnie aeree che operano nel territorio comunitario hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo. Restano salve le garanzie per l'acquirente di pacchetti turistici.
Le informazioni a tutela del trasporto aereo sono riportare in dettaglio nella Carta dei diritti del passeggero (www.enac.italia.it).
Di seguito sono riportate alcune informazioni essenziali.

Aeroporti

Aeroporto internazionale di Genova "Cristoforo Colombo»
Direttamente collegato alla viabilità urbana e al sistema autostradale attraverso un raccordo dedicato che consente rapidi collegamenti in direzione delle Riviere, del Piemonte, della Lombardia e dei trafori alpini.
www.airport.genova.it
Sul territorio ligure esistono inoltre altri piccoli aeroporti turistici:
Aeroporto internazionale di Villanova d'Albenga "C. Panero"
Vicino a tutte le più importanti località turistiche della riviera di ponente, a 3 Km dall'autostrada A10, uscita di Albenga, a meno di 100 Km. dalla Francia.
All'interno ha sede Aereo Club Savona e della Riviera ligure che è tra i più reputati in Italia in termini di professionalità e sicurezza. Effettua assistenza ai soci e piloti di tutti gli Aero Club italiani ed esteri.
www.rivierairport.it
Aeroporto "Giovanni Fiorini" di Sarzana-Luni
E' un aeroporto militare ad uso misto situato a circa dieci chilometri dalla Spezia e a tre chilometri da Sarzana e da Luni. Si tratta principalmente di una base aerea utilizzata dalla Marina Militare e dalla Guardia costiera e limitatamente anche dall'aviazione generale.

Prenotazioni del volo

All'atto della prenotazione il passeggero ha diritto a ricevere informazioni su: compagnia aerea, orari dei voli, tipo di aeromobile, tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate e comunicazione del codice di prenotazione.
In caso di passeggero a ridotta mobilità o di minore non accompagnato, è necessario dichiarare tale condizione al momento della prenotazione e richiedere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio di assistenza prestato dalla compagnia.
Il contratto di trasporto si perfeziona con l'acquisto del biglietto, che può rivestire forma cartacea o elettronica.

Responsabilita' relative alle persone in caso d incidente

In caso di incidente i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento secondo i limiti previsti dalla normativa vigente e riportati nella Carta dei diritti del passeggero.

Sicurezza dei vettori (black list)

Il passeggero ha diritto a ricevere informazioni sulla identità del vettore aereo effettivo, indipendentemente dai mezzi usati per fare la prenotazione.

Sulla base del Regolamento (CE) n. 2111/05, è stato formulato il primo elenco di vettori aerei soggetti a divieto operativo nell'Unione Europea (www.enac-italia.it).

Liquidi nel bagaglio a mano

Nel bagaglio a mano, in base alle nuove norme di sicurezza negli aeroporti dell'Unione Europea, i liquidi sono consentiti solo in piccola quantità e dovranno essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore a 1 litro (ovvero con dimensioni a circa 18x20 cm.).

Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto. Per ogni passeggero sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Sono considerati liquidi anche sciroppi, creme, lozioni, profumi, spray, gel ed altro.

Diritti delle persone con disabilita' e delle persone a mobilita' ridotta nel trasporto aereo

Una compagnia aerea o un operatore turistico, non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare una persona con disabilità o mobilità ridotta da e per un aeroporto dell'Unione Europea, purché la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione.

Trasporto ferroviario

In Liguria oltre alle tratte ferroviarie ordinarie è funzionante la **Ferrovia Genova-Casella**, che rappresenta un importante impianto di comunicazione tra Genova e l'entroterra e, nel panorama del trasporto pubblico ligure, assume anche una peculiare valenza storica e turistica.
www.ferroviagenovacasella.it

Acquisto del biglietto

Prima di salire sul treno il turista deve acquistare un biglietto valido per il tipo di treno, la classe e il servizio con cui intende viaggiare, in caso contrario è sempre prevista una sanzione.
Fatta eccezione per i treni Regionali, i biglietti per i treni Espressi, Intercity, Eurostar City, Eurostar Italia ed Eurostar Italia AV, Cuccette e Vagoni Letto sono rilasciati sempre con la prenotazione del posto che è contestuale all'emissione del biglietto.
Tutti i biglietti vanno obliterati inserendoli nelle apposite macchine obliteratrici gialle site all'interno della stazione ferroviaria.
In caso di mancata obliterazione del biglietto sono previste sanzioni.
L'acquisto dei biglietti può essere eseguito: sul sito www.trenitalia.com, presso le biglietterie e le macchine self service di stazione (o presso i punti vendita alternativi per i biglietti a fascia chilometrica validi sui treni regionali), le agenzie di viaggio, o tramite il Call Center (solo chiamate nazionali: n. 892021, al costo di 30 centesimi di euro alla risposta + 54 centesimi di euro ogni minuto di conversazione per le telefonate da rete fissa e a costi variabili dipendenti dal gestore per la rete mobile).

Bonus

Su tutti i treni a prenotazione obbligatoria, in caso di ritardo in arrivo a destinazione il viaggiatore ha diritto a un'indennità del:
- 25% dell'importo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% dell'importo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

In caso di ritardo in arrivo alla partenza prevedibile superiore a 60 minuti, il viaggiatore può scegliere tra:
- proseguire il viaggio oppure, in data successiva, con altro treno a condizioni simili o con autoservizi sostitutivi o per un percorso alternativo;
- chiedere il rimborso integrale del biglietto per tutto o parte del percorso se rinuncia al viaggio.

L'indennità è corrisposta sotto forma di un bonus valido per l'acquisto entro dodici mesi di un altro biglietto o, su richiesta, in denaro. La richiesta d'indennità può essere presentata da venti giorni ai dodici mesi successivi sul sito www.trenitalia.com sezione "Trenitalia" – "Area Clienti" per gli utenti registrati oppure in biglietteria tramite presentazione di un apposito modulo reperibile presso gli uffici Assistenza Clienti nelle principali stazioni.

Rimborsi

Il viaggiatore che non intenda utilizzare il biglietto già acquistato può richiederne il rimborso che è effettuato con una trattenuta.
La richiesta deve essere avanzata prima della partenza presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio, mentre dopo la partenza ed entro il termine previsto a seconda che si tratti di biglietto base, flessibile o in base ad offerte commerciali deve essere richiesto solo presso l'agenzia emittente o la biglietteria che serve la località di partenza o di emissione (a condizione che non corrisponda con quella di arrivo).

I biglietti emessi in base ad offerte vantaggiose o con particolari norme non sono rimborsabili o non sono rimborsabili dopo la partenza del treno (es. biglietto ticketless).

Reclami

Per eventuali reclami, commenti o suggerimenti i viaggiatori possono utilizzare l'apposito modulo reperibile nelle biglietterie o presso gli Uffici Assistenza Clienti presenti nelle principali stazioni. Si può inoltre contattare il sito www.trenitalia.com alla voce "Area Clienti".

Assistenza

Presso le principali stazioni il viaggiatore può usufruire di centri di accoglienza e di assistenza.
Un'assistenza particolare è assicurata alle persone con disabilità; in questo caso è possibile contattare il numero di Trenitalia 199.30.30. 60 (numero a pagamento), oppure inviare una richiesta di assistenza tramite posta elettronica agli indirizzi e-mail presenti sul sito www.trenitalia.com nella sezione "Servizi" – "Servizi per disabili".
Le persone non vedenti e grandi invalidi, titolari dell'indennità di accompagnamento, possono usufruire di particolari agevolazioni tariffarie.

Riferimenti

Per altre informazioni concernenti l'acquisto dei biglietti, le condizioni di utilizzo, le offerte commerciali disponibili, i servizi alle persone con disabilità, consultare le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri Trenitalia e la "Guida del viaggiatore" sul sito www.trenitalia.com "area Clienti".

Trasporto regionale

Per informazioni in ambito regionale, è possibile consultare il sito www.trenitalia.com – Area Clienti – Condizioni generali di trasporto dei passeggeri – Parte III- Trasporto Regionale.

Trasporto marittimo

Acquisto del biglietto

Il diritto al trasporto marittimo è riconosciuto con l'acquisto del biglietto, che costituisce prova della conclusione del contratto e vincola il vettore al rispetto degli elementi in esso contenuti.

Rimborsi

Qualora il passeggero non possa partire per i gravi motivi indicati dal Codice della Navigazione (art. 400) ha diritto al rimborso del biglietto con una penale del 25%. In caso di impedimento della nave non imputabile al vettore il contratto è risolto e il vettore deve restituire il prezzo versatogli. In caso di soppressione della partenza o mutamento dell'itinerario il passeggero ha facoltà di compiere il viaggio su una nave che parta successivamente, se possibile, o di risolvere il contratto.

In entrambi i casi ha diritto al risarcimento dei danni. In caso di interruzione del viaggio del passeggero per causa a lui non imputabile, il prezzo del passaggio è dovuto in proporzione del tratto utilmente percorso, mentre, se il fatto è a lui imputabile, egli deve, per la residua parte del viaggio, il prezzo netto.

Responsabilita'

Il vettore è responsabile per i danni, anche da ritardo, arrecati al passeggero, se non dimostra che l'evento è derivato da causa a lui non imputabile. Il vettore è responsabile altresì della perdita e delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso. I diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone e bagagli non registrati si prescrivono col decorso di sei mesi dall'arrivo a destinazione del passeggero, mentre per quel che riguarda il trasporto di bagagli registrati si prescrivono col decorso di un anno dalla riconsegna dei bagagli.

Mobilita' turistica e trasporto pubblico su strada

La Liguria è una regione attraversata da notevoli flussi di carattere turistico, sia come meta di destinazione finale, sia come territorio di transito, anche per l'imbarco sui traghetti, con ripercussioni sul sistema della mobilità e dei trasporti, soprattutto nel periodo estivo.

Per questo motivo sono state attivate una serie di misure atte a favorire un turismo basato su un maggiore utilizzo del sistema del Trasporto Pubblico Locale regionale (TPL) attraverso:

- la possibilità di accedere alle informazioni sul TPL attraverso l'Orario integrato dei trasporti disponibile in 5 lingue (**www.orariotrasporti.regione.liguria.it**), per raggiungere le destinazioni di interesse con i mezzi pubblici;
- servizi aggiuntivi di collegamento tra l'Aeroporto Cristoforo Colombo di Genova e le stazioni ferroviarie di Genova Brignole e Genova Principe;
- collegamenti tra il terminal crociere di Savona e la stazione ferroviaria;
- un sistema coordinato di trasporto marittimo nel Golfo della Spezia nel periodo estivo per offrire ai turisti e residenti un servizio efficiente alternativo al trasporto su gomma;
- il servizio via mare "Navettabus", tra Genova Pegli ed il Porto Antico di Genova, che si integra con i servizi pubblici di linea (ferro e gomma) contribuendo ad alleggerire i flussi di traffico nella città di Genova.

A queste misure si aggiunge l'**offerta Fly and Drive** che consiste, nel caso di viaggio in aereo con scalo presso gli aeroporti di Genova, Pisa, Milano, Bergamo, Torino e Verona, nella possibilità di ottenere il rimborso del noleggio dell'auto se si effettua una prenotazione presso una delle strutture ricettive liguri aderenti all'offerta.

Per informazioni consultare il sito: **www.flyandriveliguria.it**

Trasporto pubblico locale (tpl)

Sono attualmente presenti sul territorio ligure 5 Aziende di trasporto pubblico locale:

- **AMT SPA:** serve il territorio metropolitano del **Comune di Genova** dove è anche presente una linea di "Metropolitana". Per informazioni numero ad addebito ripartito 848.000.030; www.amt.genova.it
- **ATP SPA di Carasco**: serve il territorio della **Provincia di Genova**. Per informazioni Numero Verde 800.014.808 (attivo nei giorni feriali dalle 8,30 alle 16,00), www.atp-spa.it/
- **ATC SPA di La Spezia**: serve il territorio del **Comune di La Spezia e provincia spezzina**. Per informazioni Numero Verde 800.322.322 (attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.30), www.atclaspezia.com/
- **TPL SRL di Savona**: serve il territorio del **Comune di Savona e provincia savonese**. Per informazioni al Numero Verde 800.012.727 (attivo nei giorni feriali dalle ore 7.15 alle ore 17.30), www.tpllinea.it/
- **RT SPA di Imperia**: serve il territorio del **Comune di Imperia e provincia imperiese**. Per informazioni tel. 0183.7001; www.rivieratrasporti.it/

Trasporto pubblico locale a Genova

Funicolari e ferrovie nella città in salita.

Svincolate dal traffico cittadino, libere di muoversi lungo sedi protette, rispettose dell'ambiente e non inquinanti, le 2 funicolari Zecca Righi e Sant'Anna e la ferrovia a cremagliera di Granarolo svolgono un ruolo importante nella rete cittadina genovese. Servizio di trasporto pubblico con una spiccata vocazione turistica, le funicolari sono un riferimento per quanti vogliono scoprire Genova guardandola dall'alto.

Per informazioni numero ad addebito ripartito 848.000.030; www.amt.genova.it

Acquisto e durata dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati presso una biglietteria automatica, edicole o esercizi pubblici che espongono l'opportuno contrassegno, vanno poi obliterati inserendoli nelle apposite macchine obliteratrici site all'interno del mezzo pubblico.

I biglietti hanno una durata variabile a secondo della loro tipologia.

Mobilita', trasporto su gomma, guida e segnaletica

Le norme per la regolamentazione della circolazione, la classificazione dei veicoli ed il loro uso (tra cui il sevizio di noleggio con conducente per il trasporto di persone o il servizio di linea), i documenti di circolazione, immatricolazione ed il relativo regime sanzionatorio sono contenute nel Nuovo Codice della strada, consultabile su www.mit.gov.it.

Autocaravan - camper

E' importante sapere che, ai fini della circolazione stradale, le autocaravan sono soggette alla stessa disciplina prevista per gli altri autoveicoli. La sosta dell'autocaravan, ove consentita, non costituisce campeggio, se l'autoveicolo non poggia sul suolo salvo che con le ruote, non emette deflussi propri, salvo quelli del propulsore meccanico e non occupa comunque la sede stradale in misura eccedente l'ingombro proprio dell'autoveicolo medesimo.

Per guidare in italia

I titolari di patente di guida, in corso di validità , rilasciata da uno degli Stati dell'Unione Europea, possono condurre in Italia i veicoli corrispondenti alla categoria posseduta.

I titolari di patente di guida extracomunitaria, in corso di validità, possono condurre in Italia i veicoli corrispondenti alla categoria posseduta, se muniti anche di permesso internazionale rilasciato ai fini della Convenzione di Ginevra (1949) o di Vienna (1968), ovvero di traduzione ufficiale della patente di guida o di un documento equipollente.

Segnaletica

I segnali turistici e di territorio sono posti sulle strade che conducono direttamente al luogo segnalato e non oltre 10 km. di distanza. Tali segnali sono a fondo marrone con cornici ed iscrizioni di colore bianco. La segnaletica di indicazione alberghiera, a fondo bianco, indica categoria e denominazione degli alberghi.

Taxi, noleggio e battellieri

Inoltre la Regione Liguria, con l'obiettivo di valorizzare i diversi sistemi di trasporto del territorio ligure, attraverso la diversificazione del prodotto turistico, l'integrazione costa-entroterra, la sostenibilità ambientale e la destagionalizzazione dei flussi turistici, promuove l'utilizzo di auto-bus operator, taxi e trasporto su acqua.

Come far valere i propri diritti

Violazioni di tipo amministrativo

Si tratta di violazioni concernenti ad esempio la mancata corrispondenza tra classificazione delle strutture-ricettive ed i servizi offerti, la mancanza delle prescritte autorizzazioni o licenze, il mancato rispetto delle norme igienico-sanitarie, o il rifiuto a rilasciare lo scontrino fiscale. Al verificarsi di tali situazioni, il turista può rivolgersi alla polizia Municipale del luogo o ad altra Autorità di pubblica sicurezza, anche per il tramite delle Associazioni dei consumatori.

Violazioni di carattere penale

Eventuali furti o truffe devono essere denunciati ai Carabinieri o alla Polizia di Stato, il cui verbale dovrà essere allegato alla richiesta di risarcimento del danno.

Assistenza e consulenza

Per avere informazioni, tutela e consulenza sui propri diritti il turista può rivolgersi alle Associazioni dei consumatori, riunite nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (**www.tuttoconsumatori.it**).

I relativi recapiti sono indicati nella specifica sezione.
Ci si può rivolgere anche al servizio Europe Direct (n. 00800 67891011) da qualsiasi luogo nell'U.E. o inviare una e-mail tramite il formulario accessibile all'indirizzo http://ec.europa.eu/europedirect.

Disservizi

Qualora si verifichino dei disservizi nel corso di un viaggio o un soggiorno è sempre opportuno riferirsi all'erogatore del servizio per avere spiegazioni adeguate al riguardo. Se non si è soddisfatti si può agire per la tutela dei propri diritti tenendo presente che è importante raccogliere e conservare tutta la documentazione e le testimonianze dirette a supportare le inadempienze lamentate (fotografie, dichiarazioni sottoscritte da altri turisti, fatture di spese sostenute, ecc….).
Se il disservizio ha riguardato più persone si può agire con un reclamo collettivo.

Conciliazione e arbitrato

Per le controversie di natura economica in materia di fornitura di servizi turistici esistono sistemi stragiudiziali per far valere i propri diritti, quali la conciliazione e l'arbitrato. Con la conciliazione le parti decidono volontariamente di farsi aiutare da un soggetto neutrale, indipendente ed imparziale, il conciliatore, per trovare un accordo.
Con l'arbitrato si possono invece risolvere liti di natura commerciale con una decisione finale (il lodo arbitrale) che può acquistare efficacia di sentenza.

Si tratta di sistemi poco costosi e snelli di giustizia alternativa che è possibile attivare, prima del ricorso al giudice, anche tramite le Associazioni dei consumatori, presso le commissioni arbitrali e conciliative delle Camere di Commercio competenti per territorio.

Per la risoluzione delle vertenze in materia di consumo negli Stati membri dell'UE/SEE, è possibile avere informazioni circa la "Rete dei Centri Europei dei Consumatori (European Consumer Centres Network) – ECC Net" consultando il sito www.ecc-netitalia.it o www.euroconsumatori.org

Le associazioni dei consumatori e degli utenti

Acu - Associazione consumatori utenti
via XX Settembre 41 terzo piano - 16121 Genova
telefono e fax 010.8397759
e-mail: consumatori@dgbt.it sito: www.acu.it

Adiconsum - Associazione difesa consumatori e ambiente
piazza Campetto n. 10 1° piano - 16123 Genova
telefono e fax 010.2475630
e-mail: adiconsumliguria@libero.it
sito: www.adiconsum.it

Adoc - Associazione difesa e orientamento dei consumatori
piazza Colombo n. 4/6 - 16121 Genova
telefono 010.5958106 - fax 010.532043
e-mail: adoc.genova@libero.it
sito: www.adoc.org

Assoutenti Liguria - Associazione onlus di consumatori e utenti
vico Superiore del Ferro 5/3 - 16124 Genova
telefono 010.540256 - fax 010.8632026
e-mail: info@assoutenti.liguria.it
sito: www.assoutenti.liguria.it

Altroconsumo
vico Chiuso Caffa 7/1 - 16129 Genova - telefono e fax 010.3106235
e-mail: galiazzo@tiscali.it
sito: www.altroconsumo.it

Casa del consumatore
salita San Leonardo 9/2 - 16128 Genova
telefono 010.2091060 - fax 010.2363172
e-mail: liguria@casadelconsumatore.it
sito: www.casadelconsumatoreliguria.it

Centro per i diritti del cittadino – Codici Liguria
vico Superiore del Ferro 5/3 – 16124 Genova
telefono 010.42064045 - fax 010.8561042
e-mail: codici.liguria@codici.org
sito: www.codici.org

Cittadinanzattiva Liguria
via Colonnello Franceschi 42 - 16043 Chiavari (Ge)
telefono e fax 0185.324612
e-mail: cittadinanzattivaliguria@yahoo.it
sito: www.cittadinanzattiva.it

Codacons
via XXV Aprile 16/11 - 16123 Genova
telefono e fax 010.4032455
e-mail: codaconslig@yahoo.it
sito: www.codacons.it

Confconsumatori
vico Falamonica 4/3 - 16123 Genova
telefono e fax 010.506043
e-mail: conf.liguria@gmail.com
e-mail: conf.genova@gmail.com
sito: www.consumatorigenova.it

Federconsumatori Liguria
via Balbi 29/3 - 16126 Genova
telefono 010.5960414/010.5960468
fax 010.5302190
e-mail: federconsumatori@virgilio.it
sito: www.federconsumatoriliguria.it

Lega consumatori
piazza Chiodo n.8 2° piano - 19121 La Spezia
telefono 0187.29769 - fax 0187.750868
e-mail: legaconsp@libero.it
sito: www.legaconsumatori.it

Movimento consumatori
via dei Giustiniani 66 r - 16123 Genova - telefono 010.0982191 - fax 010.0982192
e-mail: liguria@movimentoconsumatori.it
sito: www.movimentoconsumatori.it

Movimento difesa del cittadino - Mdc Genova
via Caffa 3/5 scala B - 16129 Genova - telefono e fax 010.3623036
e-mail: genova@mdc.it sito: www.mdc.it

Sportello del consumatore
via del Colle 64-66r - 16128 Genova
telefono 010.2467750 - fax 010.2518401
e-mail: sportelloconsumatore@libero.it
sito: www.sportelloconsumatore.com

Voglio Vivere
via Rimassa 70/4 - 16129 Genova
telefono e fax 010.5958259
e-mail: vogliovivere@vogliovivere.org
sito: www.vogliovivere.org

Numeri di emergenza e pubblica utilita'

La maggior parte dei numeri sottoindicati sono gratuiti. Sono segnalati i numeri a pagamento, con tariffe dipendenti dall'operatore telefonico

1518

Viabilità in tempo reale.

Notizie sul traffico in tutta Italia. Il servizio, sempre attivo e con aggiornamenti in tempo reale, è realizzato dal CCISS - Centro coordinamento informazione sicurezza stradale - in collaborazione con la Rai Radiotelevisione italiana.

Info: mobile.ccis.it; www.cciss.it

892 525

Infoviaggio

Informazioni sul traffico in tempo reale, percorsi e pedaggi, aree di servizio. Servizio a pagamento.

803 116

ACI - Automobile Club Italia

Il servizio sempre attivo per tutti gli automobilisti soci e Clienti dell'ACI.

Info: www.aci.it

800 892 021

Trenitalia

per chi chiama dall'estero 0039 06 684 754 75

Informazioni per acquisti,cambi prenotazione, orario treni, Carte Fedeltà e premi.

Servizio a pagamento

Info: www.trenitalia.com

800 898 121

Aviazione Civile

Informazioni su sicurezza delle compagnie aeree nazionali ed estere, diritti del passeggero, scioperi.

Info: www.enac.gov.it

1515

Corpo Forestale dello Stato - Segnalazione incendi

Numero di pronto intervento del Corpo Forestale dello Stato per incendi, tutela del patrimonio naturale e paesaggistico e soccorso pubblico. Attivo 24 ore su 24.

Info: www.corpoforestale.it

11525

Ministero dell'Ambiente

Informazioni su tutela ambientale e segnalazioni su emergenze ambientali.

Info: www.minambiente.it

1530

Emergenze in mare

Numero blu sempre attivo per tutte le emergenze in mare: mette in contatto con la Capitaneria di Porto più vicina a luogo della chiamata.

Info: www.guardiacostiera.it

112

Carabinieri

Il numero di pronto intervento dei Carabinieri: da contattare in situazioni di emergenza o pericolo

Info: carabinieri@carabinieri.it

113

Polizia di Stato

Il numero di pronto intervento della Polizia di Stato: da contattare in situazioni di emergenza o pericolo

Info: www.poliziadistato.it

115

Vigili del fuoco

Il numero di pronto intervento dei Vigili del Fuoco: da contattare in caso di incendio o in particolari situazioni di emergenza e calamità.

Info: www.vigilidelfuoco.it

117

Guardia di Finanza

Per ricevere assistenza o segnalare questioni di competenza del settore e richiedere informazioni e notizie sui servizi del corpo.

Info: www.gdf.it

118

Emergenze sanitarie

Numero gratuito attivo su tutto il territorio regionale da chiamare in caso di emergenza sanitaria e per richiedere l'intervento urgente di un'ambulanza.

Info: www.118liguria.itarbitrale) che può acquistare efficacia di sentenza.

Doveri del turista

Il turista, nell'effettuare viaggi e vacanze, deve attenersi ai principi per una corretta fruizione del sistema turistico sanciti dal Codice Mondiale di Etica del Turismo.

In particolare il turista deve:

- Rispettare le leggi, gli usi e i consumi del paese visitato, nonché le tradizioni e le pratiche sociali e culturali di tutti i popoli, comprese quelle delle minoranze e delle popolazioni autoctone, e riconoscere il loro valore;
- Mantenere un comportamento che non risulti offensivo o ingiurioso per le comunità locali;
- Informarsi, anche prima della partenza, sulle caratteristiche dei paesi che s'intende visitare ed essere a conoscenza dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza inerenti a ogni viaggio al di fuori del proprio ambiente usuale e comportarsi in modo tale da ridurre i rischi al minimo;
- Astenersi dal commettere atti che possano configurarsi come reati di prostituzione e pornografia minorile, che la legge italiana punisce con la reclusione, anche se commessi all'estero;
- Astenersi dall'arrecare danno alle strutture deputate all'ospitalità;
- Rispettare l'ambiente naturale e il patrimonio storico, artistico e culturale del Paese visitato.

Il Codice Mondiale di Etica del Turismo, promosso dall'Organizzazione Mondiale del Turismo, è consultabile sul sito **www.unwto.org**.

LIGURIA

LIGURIA

Si ringrazia per la collaborazione:
- *Unioncamere Liguria*
- *Camere di Commercio della Liguria*
- *Camera di Commercio Savona*
- *Confcommercio Liguria*
- *Confartigianato*
- *Confconsumatori*
- *Lega consumatori Genova*
- *Agenzia regionale per la promozione turistica "In Liguria"*

Regione Liguria – Assessorati:
- *Agricoltura, Floricoltura, Pesca e Acquacoltura*
- *Sviluppo Economico, Industria, Commercio, Commercio Equo e Solidale, Artigianato, Tutela dei Consumatori, Ricerca e Innovazione Tecnologica, Energia*

Assessorato Turismo, Cultura, Spettacolo
Dipartimento Agricoltura, Sport,Turismo e Cultura
Settore Politiche e Professioni Turistiche

Numero Verde Gratuito: **800.445.445**

liguriainforma@regione.liguria.it

REGIONE LIGURIA