



Diritti del viaggiatore

Una guida per conoscere i vostri diritti e per risolvere i problemi più comuni riguardanti vacanze e viaggi (più utile per chi effettua un viaggio organizzato).

Prima di partire

Bisogna anzitutto fare una prima distinzione tra **turista fai da te** e **turista organizzato**, ovvero colui che acquista un pacchetto da un tour operator.

Nel primo caso, infatti, non si è tutelati dagli inghippi; è solo il viaggio tutto compreso che dà il **diritto al rimborso** per ogni servizio non usufruito e all'eventuale **risarcimento** del danno.

Annullamento di viaggio a causa del viaggiatore

Turista fai da te

Se ha acquistato un biglietto aereo a tariffa ridotta e a date bloccate, e poco prima della partenza, per qualsiasi motivo, non può partire, perde l'intero prezzo. Se ha prenotato un albergo con la carta di credito, può annullare la prenotazione fino a 24 o 48 ore (a seconda dell'albergo) prima dell'arrivo previsto, e poi comunque paga almeno il primo pernottamento.

Pacchetto tutto compreso

In caso di rinuncia paga una parte del prezzo, negli ultimi 3 giorni invece perderà tutto. Ma per lui, esistono comunque, almeno due alternative per tutelarsi:

1. avvisando il tour operator almeno 4 giorni prima della partenza, può chiedere di **farsi sostituire** da un'altra persona. Tale sostituzione va comunicata per iscritto all'agente di viaggi, insieme a tutti i dati del nuovo passeggero. I costi sono quelli della nuova tassa di iscrizione e quelli per spese di cessione, che sono variabili a seconda della complessità del pacchetto acquistato. **Attenzione**, se chi vi ha sostituito non paga il viaggio, tocca a voi intervenire, perché chi cede resta il responsabile del contratto. E' quindi bene scegliere il sostituto tra persone di fiducia.
2. può stipulare, alla conclusione del contratto di viaggio, una **polizza di assicurazione per annullamento** per il rimborso del prezzo del viaggio in caso di rinuncia.

Annullamento di viaggio a causa del tour operator

Il viaggio può essere annullato anche a causa del tour operator.

La motivazione può essere dovuta a:

1. **causa di forza maggiore** (terremoti, tifoni, alluvioni, imprevedibili situazioni politiche o sanitarie dichiarate dalla Farnesina, chiusura aeroporti...): in questo caso l'organizzatore deve restituire le somme versate dal cliente;
2. **causa responsabilità** del tour operator: deve restituire al cliente le somme versate; possibile anche il risarcimento-danni.
3. **annullamento previsto dal contratto**, che indica ad esempio un numero minimo di partecipanti non raggiunto, e anche in questo caso l'organizzatore si limita a restituire le somme versate.

"Adeguamento" del prezzo

La **modifica** del prezzo di un viaggio può avvenire solo nei casi previsti dal decreto 111/95.

- Anzitutto la possibilità deve essere **prevista dal contratto**: se non è scritta o se il contratto non c'è, il prezzo non può essere modificato.

- Aumento deve essere **causato da variazione dei costi** di trasporto, carburante, diritti e tasse di atterraggio, imbarco e sbarco negli aeroporti o nei porti, del tasso di cambio applicato. Non può essere giustificato indicando, per esempio, l'aumento del costo alberghiero.
- In ogni caso il consumatore può recedere dal contratto e farsi restituire tutte le somme versate se il prezzo aumenta **più del 10%** di quello pattuito. Occorre comunicarlo entro i termini previsti, che di solito sono di 48 ore dalla notifica.
- Il tour operator non può richiedere la variazione del prezzo nei **20 giorni** che precedono la partenza.

Obbligo di informare

Il tour operator è obbligato a **informare i viaggiatori** di tutto ciò che serve per il viaggio: documenti richiesti, certificati sanitari, vaccinazioni, dati sull'itinerario, orari di partenza e di arrivo, nomi e indirizzi degli alberghi, numeri di telefono dei corrispondenti locali.

I disagi causati al viaggiatore dalla mancanza di informazione, giustificano la restituzione delle somme e il risarcimento del danno.

Leggere il catalogo

I cataloghi distribuiti al pubblico devono essere chiari e senza formule ambigue: le immagini devono illustrare in modo veritiero cosa acquista il consumatore (se, per esempio, l'albergo viene indicato "sul mare" sicuramente non deve esserci una strada trafficata tra l'hotel e la spiaggia).

Il contratto

Il decreto 111/95 impone che il contratto **debba essere redatto per iscritto**.

Le clausole più rilevanti da controllare sono quelle relative ai pagamenti e alle penalità:

Per quanto concerne i pagamenti, l'anticipo da versare non deve essere superiore al 25% del prezzo complessivo. Il saldo dell'intero prezzo va invece pagato come previsto dal contratto. Se rinunciate al viaggio, la caparra è persa (tranne nel caso in cui sia lo stesso organizzatore a non realizzare più il tour) e in più dovete pagare delle penali. Si può aggirare questo ostacolo, stipulando un'assicurazione facoltativa contro l'annullamento del viaggio, oppure facendovi sostituire da una terza persona, meglio se di fiducia (vedi sopra).

Le penalità per il recesso del viaggiatore non devono essere punitive.

Per un'eventualità delle controversie i tour operator generalmente indicano il foro competente nella città dove hanno sede, ma la clausola è di solito giudicata vessatoria e modificabile.

Attenzione! Il decreto 111/95 non tutela i viaggi venduti da tour operator che non sono in regola con l'**autorizzazione regionale**. E' perciò meglio farsi consigliare in agenzia un operatore affidabile invece di partire per il prezzo più basso ma senza nessuna tutela.

Talvolta può capitare che nelle **condizioni generali** alcuni operatori si riservino di modificare il prezzo del pacchetto in relazione all'aumento delle tariffe alberghiere, o di non rimborsare nulla dei servizi perduti a causa di forza maggiore. Tutto ciò è irrilevante, perché la legge prevale sulle clausole contrattuali. Se non c'è un contratto scritto, si applica la legge senza che il tour operator possa far valere alcuna clausola **limitatrice**.

Assicurazione dei danni fisici e materiali

Il Decreto 11/95 obbliga l'organizzatore e il venditore del viaggio a stipulare una **copertura assicurativa** a garanzia dei danni fisici e materiali che potete riportare durante il viaggio. Nel contratto di viaggio si trovano gli estremi delle coperture. E' bene prestare molta attenzione ai servizi che le compagnie di assicurazione dicono di garantire per **malattia** o **ricovero** durante il viaggio, oppure quali prestazioni aggiuntive offrono per il guasto della vettura, per lo smarrimento o il danneggiamento del **bagaglio** e così via. Per molte destinazioni è preferibile, consigliandosi con l'agente di viaggi, decidere di integrare la copertura obbligatoria con **polizze assicurative facoltative**. Le assicurazioni comprese nella quota d'iscrizione al viaggio di molti tour operator spesso hanno i massimali bassi che difficilmente coprono le spese mediche più complesse (come quelle negli USA). Occorre anche informarsi se le **carte di credito** da voi in possesso non prevedano già simili coperture ed evitare così di pagare dei doppioni.

AEROPORTO: OVERBOOKING

Che cosa significa? Il termine significa sovrapprenotazione, e succede quando le compagnie aeree accettano più prenotazioni dei posti disponibili (un fatto regolare calcolato statisticamente per cautelarsi nei confronti dei *no-show*, coloro che non si presentano all'imbarco, e quindi per evitare di far viaggiare l'aereo mezzo vuoto). Di norma funziona, ma a volte succede che si presentano tutti i viaggiatori e qualcuno rimane a terra.

Generalmente rischia maggiormente chi ha acquistato il biglietto a **tariffe scontate**, mentre si cerca di trovare sempre una sistemazione per chi acquista a **tariffa piena**, a costo di utilizzare l'*upgrading*, cioè facendolo viaggiare in classe superiore.

Il suggerimento è quello di arrivare prima degli altri (d'obbligo 2 ore prima per i voli internazionali e 20 minuti prima per quelli nazionali), perché una volta che il check-in è fatto e al passeggero è stata consegnata la carta d'imbarco, la partenza è garantita.

In caso di overbooking bisogna **subito reclamare al banco di accettazione**, perché chi fa valere i suoi diritti quando sono scaduti i termini per il check-in, rischia di perdere la possibilità di essere risarcito.

L'Unione Europea ha emanato un regolamento (295/91, aggiornato al 1998), che prevede delle garanzie per il passeggero rimasto a terra con regolare prenotazione, denominate *Denied boarding compensation*.

In base a tali garanzie, il passeggero ha diritto:

- alla **riprotezione**, cioè alla riprenotazione sul primo volo disponibile;
- deve poter fare una **telefonata gratuitamente** oppure spedire gratuitamente un fax;
- ha diritto a tutta l'**assistenza necessaria** in attesa del nuovo volo, quindi anche pasti e servizi alberghieri.

Tutto a spese del vettore.

Inoltre l'Unione Europea prevede che se l'overbooking avviene in un aeroporto comunitario, il passeggero deve essere risarcito in denaro con varie modalità a seconda dei conseguenti ritardi. Tale somma può essere versata in contanti oppure, come spesso accade, con un **buono-viaggio** valido per l'acquisto di un altro biglietto (quest'ultima prassi può essere solo proposta dalla compagnia e non imposta.)

Se accettate di viaggiare **in una classe inferiore** a quella da voi prenotata avete diritto al rimborso della differenza di prezzo pagata. Se l'overbooking vi manda all'aria l'intera vacanza, perché il volo era parte di un pacchetto tutto compreso, la **compagnia aerea deve compilare una dichiarazione** in cui attesta che siete stati costretti a rinunciare al viaggio a causa dell'overbooking aereo.

Tale dichiarazione consente di ottenere la restituzione della somma pagata per l'intero viaggio da parte del tour operator, che a sua volta si rivarrà sulla compagnia aerea.

Il Codice Civile stabilisce con l'articolo 2951 che i diritti che derivano dal contratto per il trasporto di persone entrano in prescrizione dopo un anno di tempo.

Questo vuole dire che avete tempo 12 mesi per richiedere un risarcimento dei danni ulteriori. Conservate inoltre tutto il materiale del vostro contratto di viaggio in originale, in passato molte cause sono andate perdute perché i viaggiatori avevano conservato solo le fotocopie della documentazione.

Risarcimenti per i ritardi:

Lunghezza del volo

Ritardo dovuto

Indennizzo in €

Meno di 3.500 km	Meno di 2 ore	95 €
Meno di 3.500 km	Più di 2 ore	190 €
Più di 3.500 km	Meno di 4 ore	190 €
Più di 3.500 km	Più di 4 ore	380 €

Biglietto perso

Nel caso si perda il biglietto aereo durante il viaggio, bisogna immediatamente **contattare la compagnia aerea** e seguire le sue istruzioni. Bisogna esporre una denuncia, copia della quale va consegnata alla compagnia aerea.

Due sono le alternative:

- o ricomprare un altro biglietto e attendere il rimborso di quello smarrito;
- oppure in alcuni casi è possibile ottenere subito la sostituzione del biglietto dietro pagamento delle spese di emissione.

Nel primo caso, trascorso un certo termine (variabile da vettore a vettore) in cui nessuno ha utilizzato il biglietto smarrito, avete diritto al risarcimento da parte della compagnia aerea, detratta una penale irrisoria.

È consigliabile effettuare sempre una fotocopia di tutte le pagine del biglietto perché non solo è utile accompagnare con pezzi d'appoggio le lettere di risarcimento, ma diventa anche più semplice ottenere l'eventuale biglietto sostitutivo.

Franchigia bagaglio

In particolare per quelli registrati esistono due sistemi di calcolo: il *Weight system* (legato al peso) e applicato ai voli internazionali e intercontinentali e il *Piece system* (dipendente dal numero dei colli), utilizzato sui voli nazionali e per i collegamenti alla volta di Stati Uniti e Canada. Contano anche le dimensioni: i bagagli non devono superare, sommando lunghezza, larghezza e altezza, i 158 cm.

Sui voli intercontinentali e internazionali il peso massimo registrato gratuitamente in aereo per la classe economica è di 20 kg, per la business di 30, per la prima di 40 kg.

Per chi si reca negli Usa o in Canada è possibile viaggiare con un massimo di due colli di 30 chili l'uno.

Per i collegamenti nazionali è consentito di caricare a bordo due valigie, di cui una portata a mano in cabina. Quando si superano i limiti di peso o il numero dei colli, occorre pagare un extra per l'eccedenza bagaglio.

Il peso del bagaglio ammesso non deve superare i 23 kg in classe economica. Se è di poco superiore, gli addetti possono chiudere un occhio, ma se è superiore di molto, scatta l'*Overweight*, la **soprattassa da pagare per eccedenza di peso**, che è pari all'1,5% del biglietto di sola andata di prima classe per la stessa destinazione per ogni chilo in più: una cifra notevole.

Una parte del bagaglio può essere portata in cabina, le dimensioni totali, sommando lunghezza, larghezza e altezza, non devono superare i 115 cm.

Valigie perse

Prima di tutto sarebbe meglio **assicurare** le valigie e **non inserire** al loro interno oggetti di valore, sia affettivo che monetario, ulteriori biglietti o eventuali documenti, farmaci e altri oggetti importanti. Questi dovrebbero essere messi nel bagaglio a mano, insieme con un kit di necessità primaria (la biancheria per un ricambio, oggetti per la igiene etc.)

Consiglio: all'interno del bagaglio attaccate un'etichetta con i vostri dati e dal esterno conviene identificarlo con adesivi o scegliendo bagagli di colorazioni particolari.

Talvolta capita che una volta arrivati sui nastri di riconsegna dei bagagli qualche valigia non si trova. La prima cosa da fare è verificare di aver conservato la *tag*, cioè la ricevuta della registrazione del bagaglio, ovvero il tagliandino con codici e barre che è stato incollato sul biglietto aereo nel momento del check-in. Con questo bisogna rivolgersi all'ufficio **Lost & Found** (smarriti e ritrovati) che solitamente si trova nell'area arrivi, proprio dove si ritirano i bagagli. Qui si deve effettuare la **denuncia** di smarrimento compilando un **modulo PIR** (Property Irregularity Report) contenente i propri dati, la descrizione della valigia e del suo contenuto. Le informazioni sono inserite in un sistema di ricerca computerizzato che di solito consente di recuperare il bagaglio perso in tempi brevi. In tal caso vengono inviati in albergo o a casa.

Il modulo è indispensabile per poi chiedere l'**indennizzo** nel caso in cui la valigia non venga ritrovata. Se la valigia **non viene ritrovata** nel giro di qualche giorno, per i voli internazionali scattano i **risarcimenti**.

Dopo le prime 24 ore, la compagnia aerea è tenuta a risarcire al passeggero una somma per le prime spese.

I risarcimenti variano a seconda della compagnia. Per i voli internazionali ammontano, generalmente, a circa 20 dollari per chilo.

Valigie danneggiate

Nel caso di **danneggiamento** del bagaglio e di quanto in esso contenuto, occorre sempre compilare un modulo all'ufficio Lost & Found:

- Se il danno è **lieve** lo si farà riparare a proprie spese e si invierà la ricevuta alla compagnia aerea che provvederà al risarcimento.

- Se la valigia è invece **inservibile**, occorrerà concordare subito col vettore la sostituzione o il rimborso della spesa per l'acquisto del nuovo collo.

Quanto al **furto e danneggiamento degli oggetti contenuti**, ben difficilmente il vettore potrà ricompensare del loro reale valore. In particolare le compagnie non si prendono alcuna responsabilità per oggetti preziosi, documenti importanti o denaro.

Se volete maggiore sicurezza, potete sempre optare per un'**assicurazione privata** con alcune compagnie specializzate.

Assicurazione aggiuntiva

Secondo la Convenzione di Varsavia, che regola il trasporto aereo, in caso di incidente le compagnie aeree risarciscono solo entro limiti abbastanza contenuti.

Da qui la possibilità di fare un'assicurazione aggiuntiva.

Tutto questo è valido **solo per i voli extra comunitari**, perché una direttiva UE prevede che le compagnie aeree che volano fra i 15 Paesi che la compongono, devono assicurare dei **risarcimenti illimitati**.

Ritardo del volo

Il più tutelato è il viaggiatore che ha acquistato il viaggio tutto compreso, perché il pernottamento in albergo nella città di arrivo, che ha perso perché partito con un giorno di ritardo, gli verrà rimborsato. Al contrario, il viaggiatore che ha prenotato l'hotel per conto suo, non ha diritto ad alcun rimborso.

Sorprese all'arrivo

Il decreto 111/95 prevede che quando il turista riceve **un servizio diverso** da quello previsto, ha diritto al rimborso per la differenza del prezzo, oltre che al risarcimento di un eventuale danno, se il servizio non è stato modificato per causa di forza maggiore.

Voucher da onorare

I voucher alberghieri sono ricevute che l'agenzia di viaggi vi rilascia, dopo che avete pagato quanto pattuito per il pernottamento.

Siete tenuti a **consegnarli alla reception** dell'albergo una volta giunti a destinazione.

Può capitare però che, pur in presenza del voucher, l'albergatore non assegni lo stesso la camera, perché ad esempio l'agente di viaggi o il tour operator non hanno ancora provveduto a versargli la somma già pagata da voi oppure per problemi di trasferimento del denaro, specie nel caso di **vacanze all'estero**.

In questo caso bisogna contattare la propria agenzia o il rappresentante del tour operator in loco e chiedere che trovi immediatamente una soluzione al problema. Se questi non si attivano in maniera adeguata, avete il diritto, una volta rientrati a casa, alla restituzione della somma pagata ed ad un risarcimento, quantificabile in base alla gravità del danno subito.

Overbooking in albergo

Succede se l'albergatore (per errore umano o tecnico) ha venduto più stanze di quelle a sua disposizione e non riesce a fornire una sistemazione.

In mancanza di **documentazione scritta**, di fronte al diniego dell'albergatore a trovare una soluzione al problema, non vi resta in molti casi che trovarvi un'altra sistemazione per conto vostro.

Se invece disponete di un documento scritto, per legge l'albergatore è tenuto a procurarvi una camera di livello pari o superiore (senza però chiedervi del denaro in più). Se si rifiuta di farlo, potete prima di tutto richiedere l'intervento delle **forze dell'ordine** (vigili, polizia, carabinieri, polizia turistica se si è all'estero). Ma se anche questa mossa non fosse sufficiente a smuovere l'albergatore dalle sue posizioni, la presenza di polizia o carabinieri rappresenta comunque una prova in più quando si deciderà di portare il caso in tribunale per un eventuale risarcimento dei danni.

In presenza di overbooking, se avete già versato un **anticipo**, avete inoltre diritto alla restituzione della somma raddoppiata.

Servizi non corrispondenti

La camera che non c'è, un albergo di una categoria minore o non corrispondente a quello del catalogo, un itinerario diverso da quello previsto...

Il decreto 111 prevede **3 possibilità**, "quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata":

1. Se l'organizzatore propone **soluzioni alternative di pari valore**, non si ha diritto a nessun rimborso né risarcimento - qui è fondamentale anche l'abilità dell'accompagnatore.
2. Se l'organizzatore propone **soluzioni che hanno un valore minore**, il viaggiatore va rimborsato della differenza e può chiedere il risarcimento del danno, facendo richiesta di rimborso ed eventuale risarcimento scritta, inviando una lettera al tour operator con copia all'agenzia di viaggi che ha venduto il pacchetto.

3. Se il servizio offerto **non risponde affatto** a quello richiesto, ed è di valore molto inferiore, il turista può legittimamente dire che la vacanza che gli viene proposta non ha nulla a che fare con quella da lui acquistata. Può subito **tornare a casa** a spese del tour operator, ha diritto al rimborso del prezzo pagato per i servizi che non ha usato e al risarcimento, se la colpa è del tour operator o dell'albergatore. Consiglio: in questi casi conviene documentare la situazione con foto, video, dichiarazioni di altri viaggiatori e protestare con l'accompagnatore o il rappresentante del tour operator in loco. Per chiedere il risarcimento bisogna presentare la domanda entro 10 giorni dal ritorno.

Furto in albergo

Contrariamente a quanto denunciato da cartelli e insegne, dove si legge che l'albergatore declina ogni responsabilità per **furti** o perdite dei beni di proprietà dell'ospite, il Codice Civile (Art. 1783/1786) ritiene invece **responsabile l'albergatore** per ogni deterioramento, distruzione o sottrazione di quanto da voi portato in hotel (inclusi auto e bagagli) e da voi non consegnato in custodia. Il risarcimento del bene sottratto o smarrito non può comunque essere superiore a 100 volte la tariffa quotidiana delle camere occupate, comprensiva di servizi indispensabili e vitto pattuito. **L'albergatore non risponde** (sta però a lui dimostrarlo) se danni e furti dipendono da **cause di forza maggiore**, se li avete denunciati con forte ritardo, se sono causati da voi stessi o se, nel caso di animali e vetture, sono stati lasciati incustoditi nei pressi dell'hotel. Nel caso comunque si subisca un danno o un furto informate immediatamente per iscritto la direzione dell'hotel, sporgendo contemporaneamente denuncia anche alle **forze dell'ordine locali**. L'albergatore è invece tenuto a risarcire per intero il valore del bene, quando questo è stato da lui custodito nella cassaforte dell'albergo, quando è stato smarrito per una sua negligenza o ancora nel caso di furto del bene che si è rifiutato di proteggere, e che invece avrebbe dovuto tutelare (come oggetti preziosi, traveller's chèque, ecc.). L'albergatore può tuttavia esimersi dall'effettuare la custodia di oggetti troppo ingombranti, pericolosi e di un valore eccessivo per il suo albergo.

Stelle e tariffe

Per evitare spiacevoli sorprese non confidate solo nelle categorie ufficiali indicate nei depliant o cataloghi (a volte lo standard cambia a seconda del Paese); meglio chiedere notizie dettagliate sui servizi offerti dall'hotel: sulla sua ubicazione, sui servizi comuni e in camera, su eventuali optional gratuiti o a pagamento, così da valutare al meglio il rapporto qualità-prezzo. Quanto ai prezzi in Italia (ma anche in molti altri Paesi) non esiste una legge che impone tariffe fisse in base alla classificazione. Ogni albergatore è libero di stabilire il prezzo che meglio crede, a patto di comunicarlo ogni 6 mesi alla Regione o all'ente regionale competente. E' tenuto però (l'obbligo è tuttavia spesso disatteso) ad esporre le tariffe con specificata l'incidenza di Iva e oneri accessori, sia nella hall che nelle stanze. Se tali tariffe sono inferiori a quanto da voi pagato, avete il diritto di farvi rimborsare **la quota extra versata** protestando in agenzia viaggi (se qui avete comprato il soggiorno) oppure direttamente denunciare l'albergatore alle autorità competenti, come l'Assessorato al turismo della Regione in cui l'hotel ha sede. L'albergatore può inoltre alzare o abbassare le tariffe, a seconda dei periodi in cui maggiore (d'estate e durante le ferie) o minore (bassa stagione) è la presenza di ospiti. Perciò quando si effettuano prenotazioni, è sempre meglio chiedere se sono previsti agevolazioni o speciali forfait; il che è spesso possibile in bassa stagione o durante i fine settimana negli alberghi delle città.

Reclami dopo il ritorno

Secondo il decreto 111/95, il turista che rimane insoddisfatto del viaggio organizzato, e ritiene di avere diritto ad un risarcimento o rimborso, può "sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con

avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza".

Fare un ricorso

Secondo i tour operator gran parte delle richieste di rimborso da parte dei viaggiatori sono infondate. Allo stesso tempo a volte anche le rimostranze del viaggiatore corrette non trovano l'attenzione che meriterebbero, presso i tour operator responsabili. Ma allora, a chi bisogna rivolgersi per **un ricorso**? Tramite l'avvocato, i tempi dei tribunali sono lunghi e le spese eccessive. La soluzione è nello **sportello conciliazione** della Camera di Commercio, presente in tutte le sedi provinciali delle Camere di Commercio. Il servizio è di **semplice utilizzo, poco costoso ed efficace**. La pratica viene definita entro un massimo di 30-40 giorni dalla sua presentazione, anche perché il servizio è poco conosciuto e le domande che gli vengono rivolte sono poche, evase in tempi rapidi e con risultati positivi.

Tempi per protestare:

Problema

Variazione di prezzo oltre 10%
Modifica di itinerario/servizi
Danni subiti durante il viaggio alle cose
Danni subiti durante il viaggio alle persone

Max tempo per reclamare

Entro 2 giorni dalla notifica
Entro 10 giorni dal rientro
Entro 1 anno
Entro 3 anni

Documento pubblicato nella sezione *consigli* all'indirizzo internet
<http://www.garzabibbo.net/consigli.php>

garzabibbo.net
Racconti di viaggi nel mondo