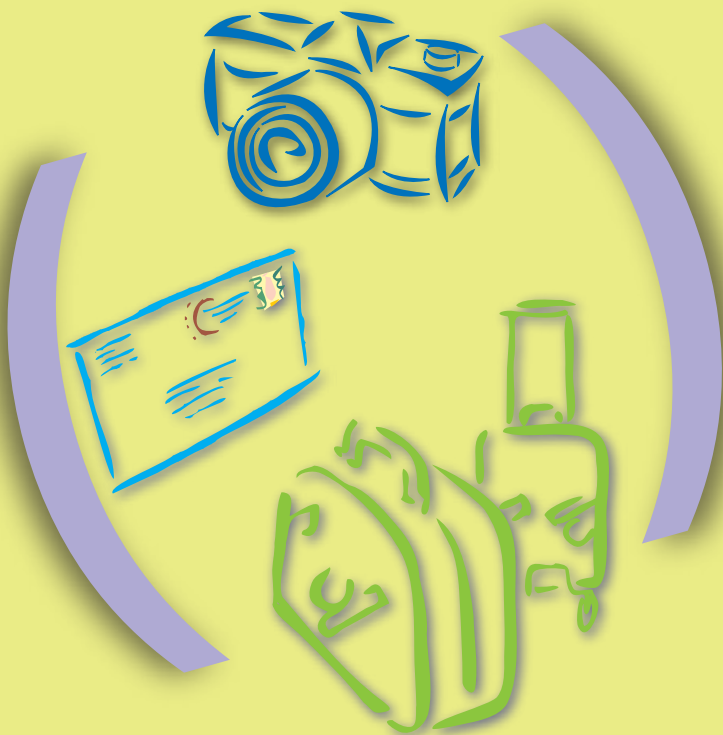


CARTA DEL TURISTA

TOURIST CARD

LA CARTA ETICA DELL'OSPITALITÀ
THE ETHICAL HOSPITALITY CARD



■ La vacanza rappresenta per la maggior parte delle persone una meta agognata di relax e svago, ma, se rovinata da qualche inconveniente, può diventare motivo di stress e frustrazione. Anche il semplice pernottamento presso un albergo per ragioni di lavoro, studio o altro ha diritto di trovare adeguata tutela e garanzia della presenza di standard qualitativi elevati.

Questo vademecum è dedicato agli ospiti in viaggio e soggiorno nel nostro territorio provinciale per aiutarli a conoscerne le opportunità di fruizione e l'apparato normativo, per far conoscere meglio i loro diritti e per poterli tutelare adeguatamente.

Questa pubblicazione nasce all'insegna di una forte collaborazione tra Provincia di Padova, Azienda Turismo Padova Terme Euganee, Associazioni di Categoria e Consorzi di Promozione Turistica e rappresenta un momento di confronto, sintesi e creazione di uno strumento di comunicazione che vuole dare risposte chiare alle esigenze informative degli utenti.

Antonio Scipioni

Presidente
Consorzio di Promozione Turistica Giotto
President
'Giotto' Association for Tourist Promotion

Massimo Sabbion

Presidente
Consorzio Terme Euganee - Abano Montegrotto
President
Terme Euganee Association for Tourist Promotion

■ *A holiday is a dream of relaxation and amusement for most people; but, if something goes wrong, it can become stressing and frustrating. An overnight stay for business, study or other purposes, is to be safeguarded too, and accompanied by adequate high-quality standards.*

This handbook is meant to help travellers in our district to size its opportunities, to understand its rules, and to better know their rights.

This publication is the result of the collaboration of the Province of Padua with the Padua and Terme Euganee Tourist Board, the local Trade Associations and the Associations for Tourist Promotion; it is the synthesis of debates and intends to provide our tourists with the information they need.

Ubaldo Lonardi

Assessore Turismo
Provincia di Padova
President
Padua and Terme Euganee Tourist Board

Vittorio Casarin

Presidente
Provincia di Padova
President
Province of Padova

Di una città non godi le sette o settanta meraviglie,
ma la risposta che dà a una tua domanda.
*You take delight not in a city's seven or seventy wonders,
but in the answer it gives to a question of yours.*
(Italo Calvino)

CARTA DEL TURISTA

TOURIST CARD

Sommario Summary

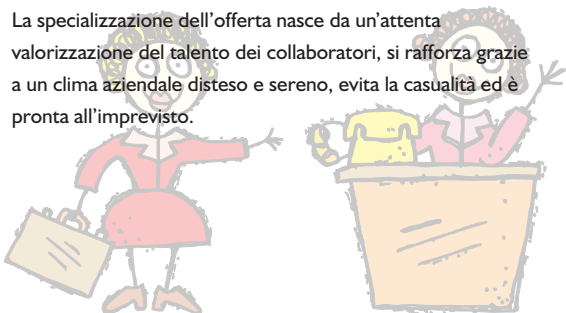
La Carta Etica dell'Ospitalità in Italia <i>The Italian Ethical Hospitality Card</i>	2
L'albergo <i>The Hotel</i>	4
I prezzi <i>Prices</i>	6
Vorrei prenotare una stanza <i>I would like to make a reservation</i>	8
L'albergatore: quali sono le responsabilità (Artt. 1783/1786 Codice Civile) <i>The hotel: liabilities for safe custody</i>	11
Il cliente <i>The customer</i>	14
Come far valere i propri diritti <i>The customer's rights</i>	16
Il Turismo a Padova <i>Tourism in Padua</i>	20
Indirizzi utili <i>Useful addresses</i>	22

La Carta Etica dell'Ospitalità in Italia *The Italian Ethical Hospitality Card*

Se vuoi sapere veramente che cosa desidera un pellerossa
devi trascorrere qualche giorno
dentro i suoi mocassini.
(Antico proverbio indiano)

*Don't judge anyone unless you've walked
in their moccasins
one moon.
(Native American proverb)*

- 1** Il cliente è il vero patrimonio di alberghi e ristoranti
Al cliente vanno riservate attenzioni che, pur ispirate a criteri di reciproca convenienza, privilegino il mutuo rispetto dei valori umani.
- 2** Servizio adeguato per un cliente corretto
È assolutamente legittimo pretendere un buon servizio, ma è allo stesso modo doveroso essere un utente corretto.
- 3** L'albergo e il ristorante sono una casa in trasferta
La buona accoglienza, la buona cucina, il giusto calore sono indispensabili: la professionalità autentica si esprime conciliando le tecniche moderne con l'antica tradizione dell'ospitalità.
- 4** Fiducia e cortesia sono virtù fondamentali
Il rapporto diretto tra operatore e consumatore si basa sulla reciproca considerazione.
- 5** Cancellare la casualità e risolvere l'imprevisto
La specializzazione dell'offerta nasce da un'attenta valorizzazione del talento dei collaboratori, si rafforza grazie a un clima aziendale disteso e sereno, evita la casualità ed è pronta all'imprevisto.



6

Il rapporto tra qualità e prezzo è elemento cruciale per il successo. Il cliente non è disponibile a tollerare abusi e deve essere convinto di aver speso bene i propri soldi.

7

Libertà di scegliere senza soggezioni

Il commensale al ristorante o l'ospite in albergo deve sentirsi libero nelle sue scelte e deve poterle fare senza pressioni o discriminazioni.

8

Prezzi chiari per ogni servizio

Chi chiede preventivamente il costo di ogni prestazione è un acquirente civile e consapevole che ha il diritto di valutare l'opportunità dell'acquisto.

9

Professionalità, non rendita di posizione

La concorrenza internazionale si vince puntando da subito sull'impegno professionale degli operatori, non sulla cosiddetta "rendita di posizione".

1

The customer is the true patrimony of hotels and restaurants

2

It is a customer's right to demand for good services, but it is a customer's duty to be a fair user

3

Hotels and restaurants are like a traveller's 'home': good cooking, warm welcome and friendliness are indispensable

4

A direct relation of the operator to the customer is based on mutual esteem

5

A professional offer is able to avoid casualness and face the unexpected

6

The customer refuses to stand abuses and wants to know that his/her money is spent wisely

7

The customer is to feel free to choose and has to make decisions without pressure or discrimination

8

The customer has the right to ask for the price of each service, in order to evaluate the purchase

9

The challenge of international competition is won by operators' active professionalism

L'albergo The Hotel

Una persona non va mai lontano
se non sa dove andare.

(Wolfgang Goethe)

*One never goes too far
if he does not know where to go.*

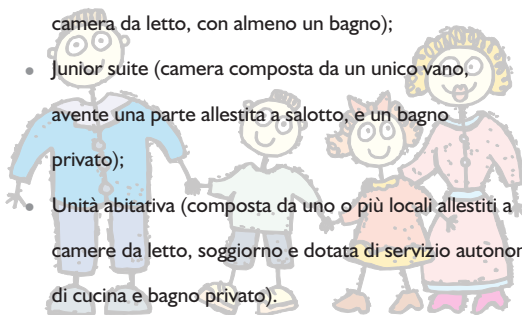
Le stelle

Nel territorio provinciale padovano, le “stelle” sono assegnate dalla Provincia di Padova sulla base della presenza di requisiti stabiliti dalla Legge Regionale del Veneto 4 novembre 2002 n.33 “Testo unico delle leggi sul turismo”. Gli alberghi devono avere almeno sette camere. Tanto più elevati sono gli standard qualitativi e quantitativi presenti nell'albergo, tante più stelle saranno attribuite (massimo “5 stelle lusso”, minimo “1 stella”).

Le camere

La camera d'albergo può essere:

- Singola, con o senza bagno;
- Doppia, con o senza bagno;
- A più letti, con o senza bagno;
- Suite (camera composta da almeno due vani distinti, di cui uno allestito a salotto e uno a camera da letto, con almeno un bagno);
- Junior suite (camera composta da un unico vano, avente una parte allestita a salotto, e un bagno privato);
- Unità abitativa (composta da uno o più locali allestiti a camere da letto, soggiorno e dotata di servizio autonomo di cucina e bagno privato).



Le tipologie di soggiorno

- Pernottamento

Utilizzo della camera.

- Pensione completa

Soggiorno comprensivo di alloggio, prima colazione, colazione e pranzo.

- Mezza pensione

Soggiorno comprensivo di alloggio, prima colazione e un pasto.

I prezzi della pensione completa e della mezza pensione si possono applicare solo per soggiorni non inferiori a 3 giorni.

Hotels must have 7 rooms minimum. The higher the quality and quantity standards, the more the stars awarded to the hotel (max. "Five-stars Luxury Hotel", min. "One-star Hotel").

Rooms can be single, double, suite (at least a living room, a bedroom, and a private bathroom), junior suite (one room of which a part is used as a living room, and a private bathroom); apartment (one or more bedrooms, a living room, a private kitchen and a bathroom).

There are different typologies of service: overnight stay (lodging only); full board (lodging, breakfast, lunch and dinner); half board (lodging, breakfast and one meal). Full and half board are possible only for a minimum of a 3-day stay.

I prezzi Prices

C'è un solo prezzo giusto:
quello che il cliente è disposto a pagare.

(Anonimo)

*There is only one fair price:
the one the customer is ready to pay.*

Il prezzo

In materia vige la completa liberalizzazione (Legge del 25 agosto 1991 n.284 "Liberalizzazione dei prezzi del settore turistico e interventi di sostegno alle imprese turistiche"). I prezzi dei servizi alberghieri e delle altre strutture ricettive sono liberamente determinati dai singoli operatori.

Validità dei prezzi

La Legge Regionale n. 33/2002 prevede che entro il **1° ottobre** gli albergatori debbano comunicare alla Provincia i prezzi minimi e massimi che intendono applicare e le attrezzature di cui dispongono, con validità dal **1° gennaio** dell'anno successivo.

È consentita una ulteriore comunicazione entro il **1° marzo** dell'anno successivo, per la variazione di prezzi e servizi che si intendono applicare e fornire a valere dal **1° giugno** dello stesso anno. La mancata o incompleta comunicazione alla Provincia entro i termini previsti comporta l'impossibilità di applicare prezzi superiori a quelli indicati nell'ultima regolare comunicazione. Il prezzo assegnato alla camera, non può superare il massimo denunciato alla Provincia e deve, in base alla Legge Regionale, essere comprensivo di riscaldamento, condizionamento, IVA. Il prezzo della camera si intende riferito anche a un soggiorno inferiore alle 24 ore.

Prezzi inferiori a quelli denunciati

Gli albergatori possono applicare prezzi inferiori ai minimi denunciati solo in alcuni casi:

- gruppi organizzati composti da almeno 10 persone;
- ospiti per periodi di soggiorno continuativo pari o superiori a 15 giorni;
- bambini al di sotto dei 12 anni;
- guide, accompagnatori e interpreti a seguito dei gruppi organizzati;
- convenzioni con soggetti pubblici, società, enti o associazioni.

Prices for hotels and other facilities are fixed by each operator.

The hotel management must communicate to the Province, by 1st October, minimum and maximum prices and the services offered (their validity starting on 1st January of the following year). A further communication of changes in prices and services is to be made by 1st March of the following year (their validity starting on 1st June of the same year). Room price includes heating, air conditioning, VAT. The room must be paid even for a stay shorter than 24 hours.

The hotel management can charge lower prices only in some cases: groups of 10 members at least; customers staying for at least 15 continuative days; children under 12 years; tour guides and interpreters of organized groups; under agreements with public bodies or associations.

Vorrei prenotare una stanza

I would like to make a reservation

La vacanza è una promessa per chi compra, un solido prodotto per chi vende.

(da A. Bonini – R. Mariotti, *Empatia*)

A holiday is a promise for the customer, and a solid product for the seller.

Cos'è la prenotazione

È un accordo in base al quale l'albergatore si obbliga a tenere a disposizione del cliente un alloggio e a predisporre le prestazioni collegate.

Prenotazione, senza versamento di caparra

L'albergatore deve di norma tenere la camera a disposizione del cliente fino alle ore 18.00 del giorno di arrivo previsto.

Prenotazione, con versamento di caparra

Il versamento di una somma da parte del cliente a titolo di caparra costituisce prova dell'accordo con l'albergatore.

La caparra può avere natura confirmatoria o penitenziale.

- Caparra confirmatoria (art. 1385 Codice Civile)

Nel caso in cui il cliente usufruisca del soggiorno, la caparra viene considerata anticipo di pagamento della prestazione pattuita.

In caso di inadempimento, la parte disposta all'esecuzione (cliente o albergatore) ha tre possibilità:

1. chiedere l'esecuzione del contratto;
2. trattenere la caparra (se inadempiente è il cliente,

l'albergatore può trattenere quanto versato a titolo di

caparra; se inadempiente è l'albergatore, il cliente può chiedere il versamento del doppio della caparra);

3. domandare la risoluzione del contratto e il risarcimento del danno.

- Caparra penitenziale (art. 1386 Codice Civile)

La caparra è penitenziale quando è previsto che una o entrambe le parti possano recedere dal contratto.

Se recede il cliente, perde la caparra; se recede l'albergatore, deve restituirla doppia.

Il diritto di recesso non è più esercitabile se ha avuto inizio l'esecuzione del contratto.

Prenotazione telefonica, senza prova di prenotazione scritta e senza versamento di acconto

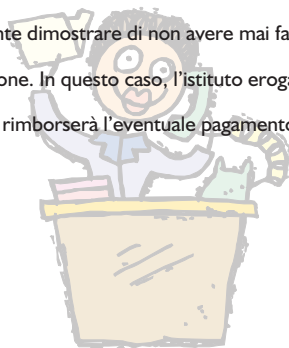
È sempre corretto comunicare la disdetta. Per penale e disdetta vale quanto indicato sopra.

Prenotazione con carta di credito

In molti alberghi, al momento della telefonata di prenotazione, è uso chiedere il numero della carta di credito.

In questo caso, l'albergatore considera la prenotazione impegnativa e, quindi, accreditabile sull'estratto conto anche se il cliente non si presenta in albergo.

Sta al cliente dimostrare di non avere mai fatto la prenotazione. In questo caso, l'istituto erogatore della carta di credito rimborserà l'eventuale pagamento effettuato.



A reservation is an agreement under which the hotel is bound to keep a room, as well as the connected services, at the customer's disposal. Should the customer not be able to benefit from the room and services, he/she should give advance notice to the hotel.

Reservation without a deposit: the hotel is normally bound to keep the room for the customer until 6 p.m. of the day of arrival.

Reservation with a deposit: it can be a confirmatory deposit or a penalty.

Confirmatory deposit: if the customer benefits from the services, the deposit is considered as a payment in advance on the arranged services; in case of non-fulfilment, the hotel has the right to demand the fulfilment of the agreement, or to keep the deposit, while the customer has the right to demand the fulfilment of the agreement, or the payment of twice the amount of the deposit. Both parties have the right to demand the cancellation of the agreement and a compensation for damages.

Penalty: one or both parties can withdraw from the agreement. If the withdrawing party is the customer, the latter loses the deposit. If the withdrawing party is the hotel, the latter must return the customer twice the amount of the deposit received. The right to withdraw from the agreement cannot be exercised if the execution of the agreement has started.

Reservation with credit card: many hotels may ask for the credit card number at the moment of phone reservation. In this case, the reservation is to be considered binding and it can be charged on the customer's bank account, even if the customer withdraws from the agreement. The customer must prove that the reservation has not been made. In the affirmative, the bank institution issuing the credit card will return the payment.

L'albergatore: quali sono le responsabilità (Artt. 1783/1786 Codice Civile)

The hotel: liabilities for safe custody

Trattare le cose come se avessero un'anima,
con cura, con buone maniere.
Questo è il servizio di qualità.

*Take care of things as if they had a soul,
attentively, with good manners.
This is high-quality service.*

(James Hillman)

Le disposizioni sul deposito alberghiero si applicano a tutte le strutture ricettive. Sono nulli i patti e le dichiarazioni tendenti a escludere o limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore (art. 1785 quater Codice Civile).

L'albergatore risponde illimitatamente

La responsabilità dell'albergatore è illimitata:

- quando le cose gli sono state consegnate in custodia;
- quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare. L'albergatore ha l'obbligo di accettare le carte valori, il denaro contante e gli oggetti di valore; egli può rifiutare di ricevere oggetti soltanto se siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza delle condizioni di gestione dell'albergo, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante;
- quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo sono dovuti a colpa sua o dei membri della sua famiglia o dei suoi ausiliari. Se il cliente non riesce a provare la colpa, il risarcimento arriverà fino a un massimo di cento volte il prezzo giornaliero.

L'albergatore risponde limitatamente

L'albergatore risponde limitatamente, vale a dire fino a un massimo di cento volte il corrispettivo giornaliero dell'alloggio, comprensivo di servizi indispensabili e di vitto,

Carta del Turista

se pattuito, (secondo la sentenza della Corte di Cassazione n. 2471/91) se le cose danneggiate, sottratte o distrutte sono state portate dal cliente in albergo, ma non consegnate in custodia. Si considerano tali:

- le cose che si trovano in albergo durante il tempo in cui il cliente dispone dell'alloggio;
- le cose di cui l'albergatore assume la custodia fuori dall'albergo (es. auto);
- le cose di cui l'albergatore assume la custodia in un periodo di tempo ragionevole precedente e successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio (es. bagagli lasciati in custodia).

L'albergatore non risponde

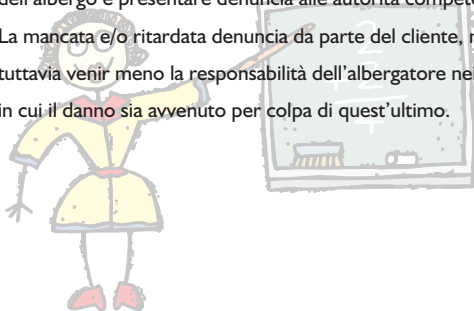
L'albergatore non risponde, ma deve dimostrare la propria mancanza di responsabilità, se il deterioramento, la sottrazione o la distruzione:

- sono dovuti al cliente o alle persone che l'accompagnano o gli fanno visita;
- sono conseguenti a forza maggiore o alla natura della cosa;
- vengono denunciati dal cliente con ingiustificato ritardo;
- riguardano veicoli o animali vivi (lasciati nei paraggi dell'albergo e non affidati a personale addetto).

Furto - Danneggiamento - Distruzione

In caso di furto, danneggiamento o distruzione, è corretto comunicare subito il fatto per iscritto alla direzione dell'albergo e presentare denuncia alle autorità competenti.

La mancata e/o ritardata denuncia da parte del cliente, non fa tuttavia venir meno la responsabilità dell'albergatore nei casi in cui il danno sia avvenuto per colpa di quest'ultimo.



Provisions for safe custody are applicable to all facilities. All agreements and statements excluding or limiting the hotel's liabilities have no validity.

The hotel keeper is under unlimited liability:

- *if objects are left to his/her safe keeping*
- *when he/she refuses to take care of objects he/she is bound to accept (e.g. cards, cash, valuable objects); the hotel keeper can refuse to take care of objects considered as dangerous, cumbersome or of great value impeding the good management of the hotel*
- *when he/she or his/her staff is responsible for deterioration, destruction, or theft of the objects brought into the hotel by the customer. If the customer cannot prove the hotel's liability, the compensation shall be equal to a maximum of one hundred times the daily price.*

The hotel is liable to a limited extent (up to a maximum of one hundred times the daily lodging price, including indispensable services and board, if agreed) in case of deterioration, destruction, or theft:

- *of objects the customer brought into the hotel, but not deposited for safe custody;*
- *of objects the hotel keeper has accepted to take care of outside the hotel (e.g., the customer's car);*
- *of objects the hotel keeper has accepted to take care of for a reasonable period before or after the customer's staying (e.g., luggage left in custody).*

The hotel keeper is not liable - although he/she has to prove his/her non-liability - if deterioration, destruction or theft is due to:

- *the customers' or visitors' negligence or misconduct,*
- *uncontrollable events, or the nature of things;*
- *if deterioration, destruction or theft are reported by the customer with unjustifiable delay;*
- *if they regard vehicles or alive animals.*

Theft, destruction or deterioration should be communicated on time and in writing to the hotel management and to the competent authorities.

Il cliente The customer

Gli unici criteri che contano nella valutazione della qualità del servizio sono quelli definiti dai clienti; solo i clienti possono giudicare la qualità (...)

The only criteria that count in evaluating service quality are defined by customer

(A. Parasuraman)

Quali sono gli obblighi

- Il saldo

L'obbligo principale a carico del cliente è il saldo in moneta legale o in assegni con incasso garantito con conto, buoni d'agenzia accreditata o con le carte di credito accettate dalla direzione della struttura ricettiva e solitamente indicate sulla porta d'ingresso della stessa. All'arrivo in albergo, sistemazioni o caratteristiche alberghiere non conformi alla prenotazione, se accettate dal cliente, annullano ogni precedente accordo.

- La presentazione di documenti

All'arrivo in albergo, il cliente deve presentare al gestore carta d'identità o altro documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le leggi vigenti; in caso contrario, l'esercente è tenuto a rifiutare l'ospitalità (art. 109 Leggi di Pubblica Sicurezza, come modificato dall'art. 8 primo comma della Legge 29 marzo 2002 n. 135 "Riforma della legislazione nazionale del turismo"). Il gestore deve anche presentare a ogni cliente in arrivo una scheda di dichiarazione delle generalità che questi deve compilare o almeno sottoscrivere.

Quali sono i diritti

Tutte le strutture ricettive sono tenute al rispetto di norme pubblicitiche, poste nell'interesse della collettività a tutela di diritti basilari e irrinunciabili (tutela dei disabili, diritto alla salute, diritto alla sicurezza, diritto all'informazione, divieto di discriminazione).

The customer's main duty is the payment in legal currency, with certified cheques, with vouchers issued by primary agencies, or by credit cards accepted by the hotel management (the accepted credit cards are usually listed by signs on the entrance doors).

At the arrival at the hotel, the customer must show the receptionists his/her ID or any other valid document certifying the customer's identity under the laws in force. All customers must fill in with their personal data the form the receptionist will submit them.

All facilities must respect the norms on common interest (disabled protection, right to health, right to safety, right to information, prohibition to discriminate).

Come far valere i propri diritti *The customer's rights*

Alice: Micino, potresti dirmi per favore
che strada devo prendere per uscire da qui?
Stregatto: Questo dipende soprattutto da dove vuoi andare.
(da *Alice nel Paese delle Meraviglie*)

Alice: “*Cheshire Puss, would you tell me, please,
which way I ought to go from here?*”
“*That depends a good deal on where you want to go,*”
said the Cat
(*Alice in Wonderland*)

Quando il cliente si imbatte in un abuso da parte del fornitore di un servizio ha di fronte a sé molti strumenti per tutelarsi. A seconda del tipo di violazione riscontrata può rivolgersi a diverse Autorità.

- Prezzi non conformi e carenze nella gestione e nelle strutture si segnalano all'Ufficio Sanzioni della Provincia di Padova – Settore Attività Economiche e Produttive, Trasporti e Turismo

I clienti ai quali sono stati richiesti per le camere prezzi maggiori di quelli indicati nella tabella possono presentare documentato reclamo entro 30 giorni dall'evento. Entro i successivi 30 giorni, la Provincia avvisa l'albergatore del reclamo e chiede di presentare eventuali osservazioni. Se il reclamo risulta fondato, la Provincia attribuisce una sanzione amministrativa all'albergo e impone all'albergatore di corrispondere al cliente, entro 15 giorni, la differenza tra il maggior prezzo richiesto e il prezzo che avrebbe dovuto pagare. Non si tratta di un risarcimento del danno (che non rientra nelle competenze dell'Ente), ma di restituzione di quanto richiesto in più.

Se il reclamo, formulato con le stesse modalità, verte su carenze della gestione o sulle strutture, la Provincia provvederà a darne comunicazione alle Autorità competenti a seconda della violazione riscontrata (es. Comune, Unità Sanitaria Locale, NAS, Guardia di Finanza).

- Violazioni di natura amministrativa si segnalano al Servizio di Polizia Amministrativa del Comune o alla Guardia di Finanza

Per violazioni come, ad esempio, il mancato rilascio di ricevute o scontrini fiscali, infrazioni alle leggi sul commercio, applicazione di prezzi diversi da quelli esposti, il cliente può rivolgersi al Servizio di Polizia Amministrativa del Comune in cui si è verificata la violazione oppure alla locale Guardia di Finanza. Per una tutela immediata può rivolgersi anche a un vigile urbano.

- Violazioni riguardanti sanità, norme igieniche e disguidi alimentari si segnalano alla ASL (Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria)
- Controversie tra imprese e consumatori si segnalano alla Camera di Commercio – Sportello “per la tutela del mercato” o al Giudice di Pace

In caso di controversie tra imprese e consumatori esiste la possibilità di rivolgersi in via amichevole e a bassi costi a un terzo conciliatore, scelto dalla Camera di Commercio tra un elenco di professionisti appositamente preparati e competenti in relazione al contendere. Il tentativo di conciliazione è volontario e avviene solo se entrambe le parti accettano. Per accedere al servizio occorre compilare un'apposita domanda reperibile presso la Camera di

Come far valere i propri diritti *The customer's rights*

Commercio o estraibile dal sito Internet della stessa (www.pd.camcom.it). Il servizio di conciliazione per il settore turistico è gratuito fino al 30 giugno 2004.

Con formalità ridotte e a costo zero per controversie inferiori a Euro 1.033,00 e a costi minimi per controversie superiori, un Giudice di Pace organizza un'udienza per un tentativo di conciliazione extragiudiziale con la controparte (art. 322 Codice Procedura Civile).

- Per qualsiasi aiuto ci si può rivolgere alle Associazioni dei Consumatori

Alle Associazioni dei Consumatori va l'indubbio merito di aver sensibilizzato e stimolato i consumatori a conoscere meglio i propri diritti ed esercitare, di conseguenza, tutte le forme più appropriate di tutela. Anche nel territorio provinciale padovano ve ne sono tante (vedi "Indirizzi Utili") e il consumatore può rivolgersi a loro con fiducia per un consiglio e un aiuto a districarsi nelle norme legislative.



Any non-conforming price and lack of management and structures should be reported to the Ufficio Sanzioni (Economic and Business Affairs, Department for Transportation and Tourism) of the Province of Padua. In case of non-conforming prices, the customer must lodge his/her substantiated complaint within 30 (thirty) days. If the complaint is founded, the Province will apply an administrative sanction against the hotel and the customer should be refunded with the difference in price within 15 days.

Any administrative transgression (e.g., a non-released/issued receipt for payment or cash voucher, request for different prices compared to the displayed ones, etc.) should be indicated to the Servizio di Polizia Amministrativa del Comune (Department of the Revenue Police of the Town Council) or to the local Guardia di Finanza (Revenue Guard Corps). For any urgent protection, the customer can ask for a Policeman's help.

Transgressions of sanitary measures and food adulterations should be indicated to the ASL - Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria (Local Health Centre).

Customer-company claims could be submitted to the local Chamber of Commerce – Sportello “per la tutela del mercato” (Office for market tutelage). A conciliation is attempted only if both parties agree; special forms available at the Chamber of Commerce offices or web page (www.pd.camcom.it) have to be filled in.

Customer-company claims can also be submitted to the local Justice of the Peace: less formalities, no charge for controversies involving an amount lower than € 1,033, and expenses are kept low for controversies involving higher amounts.

Further help can be given by the Consumers' Association (see addresses and telephone numbers listed at the end of this publication).

Il Turismo a Padova

Tourism in Padua

>>>

Provincia di Padova – Settore Attività Economiche e
Produttive, Trasporti e Turismo

*Province of Padua – Economic and Business Affairs,
Department for Transportation and Tourism.*

Piazza Virgilio Bardella, 1-2 – 35131 Padova

Tel. 049 8201382/8201570 – Fax 049 8201574

>>>

Azienda Turismo Padova Terme Euganee

Padua and Terme Euganee Tourist Office

Riviera dei Mugnai, 8 – 35137 Padova

Tel. 049 8767911 – Fax 049 650794

>>>

Uffici IAT Padova / *Tourist Information Offices – Padua*

Stazione FS / *Railway Station,*

Tel. 049 8752077 – Fax 049 8755008

Galleria Pedrocchi, Tel. 049 8767927 – Fax 049 8363316

Piazza del Santo (aperto aprile-ottobre)

(open April-October), Tel. 049 8753087

>>>

Uffici IAT Terme Euganee

Tourist Information Offices – Terme Euganee

Abano Terme – Via Pietro d'Abano, 18

Tel. 049 8669055 – Fax 049 8669053

Montegrotto Terme – Viale Stazione, 60

Tel. 049 793384 – Fax 049 795276

>>>

Altri Uffici IAT / *Other Tourist Information Offices*

Battaglia Terme – Via Maggiore, 2

Tel. 049 526909 – Fax 049 9101328

Este – Via G. Negri, 9

Tel. 0429 600462 – Fax 0429 611105

Monselice – Piazza Mazzini, 15

Telefax 0429 783026

Montagnana – Castel S. Zeno
Telefax 0429 81320

Teolo – c/o Palazzetto dei Vicari
Tel. 049 9925680 – Fax 049 9900264



**Comune di Padova – Settore Commercio e Attività
Economiche / *Town Council – Economy and Commerce Dep.***
Loggia Amulea, Prato della Valle – 35122 Padova
Tel. 049 8205864 – Fax 049 8205868



Associazione Albergatori di Padova
Hoteliers Association – Padua
c/o ASCOM, Piazza Virgilio Bardella, 3 – 35131 Padova
Tel. 049 8209711 – Fax 049 8209726



Associazione Albergatori Abano Montegrotto
Hoteliers Association – Abano Montegrotto
Largo Marconi, 8 – 35031 Abano Terme (Pd)
Tel. 049 8669877 – Fax 049 8668845



Consorzio Giotto / *'Giotto' Association for Tourist Promotion*
Riviera dei Mugnai, 8 – 35137 Padova
Tel. 049 8767924 – Fax 049 650794



Consorzio Terme Euganee - Abano Montegrotto
Terme Euganee Association for Tourist Promotion
Largo Marconi, 8 – 35031 Abano Terme (Pd)
Tel. 049 8666609 – Fax 049 8666613



Consorzio Battellieri di Padova e della Riviera del Brenta
Padua and the Riviera Brenta Boatmen Association
c/o ASCOM, Piazza Virgilio Bardella, 3 - 35131 Padova
Ufficio Informazioni c/o Azienda Turismo Padova
Terme Euganee - Tel. 049 8767916 – Fax 049 650794



UNPLI – Comitato Provinciale Padova
Municipal Tourist Board - Padua
Via Tiso, 12 – 35012 Camposampiero (Pd)
Tel. 049 9303809 – Fax 049 9316597

Indirizzi utili Useful addresses

>>>

Associazione Albergatori di Padova / *Hoteliers Association - Padua*
c/o ASCOM
Piazza Virgilio Bardella, 3
35131 Padova
Tel. 049 8209711 – Fax 049 8209726

>>>

Associazione Albergatori Abano Montegrotto
Hoteliers Association – Abano Montegrotto
Largo Marconi, 8
35031 Abano Terme (Pd)
Tel. 049 8669877 – Fax 049 8668845

>>>

Associazioni Consumatori / *Consumers Associations*
Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
Piazza Petrarca, 4
35137 Padova
Tel. 049 652046

Adoc – Associazione per la Difesa
e l'Orientamento dei Consumatori
Piazza Aldo Moro, 14
35030 Tencarola di Selvazzano Dentro (Pd)
Tel. 049 8687310 – Fax 049 8684279

Codacons – Coordinamento delle associazioni per la difesa
dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori
c/o Sala Consiliare del Consiglio di Quartiere
del Comune di Padova
Via D'Acquapendente, 50/A
35126 Padova
mercoledì, 14.00 – 15.30
Tel. 349 8847920

Federconsumatori
Via Longhin, 117/121
35128 Padova
Tel. 049 8944271 – Fax 049 8944213

Lega Consumatori
Via Lisbona, 20
35127 Padova
Tel. 049 8703994 – Numero Verde 800 388369
Fax 049 8702217

Ufficio Informazioni a Tutela del Consumatore
Piazza Antenore, 3
35121 Padova
mercoledì 9.30 – 12.30
Tel. 049 8201622

Unione Nazionale Consumatori – Delegazione di Padova
Responsabile Avv. Luca Trognacara
Galleria Trieste, 6
35121 Padova
Tel. 049 656714 – Fax 049 8751667



Azienda Turismo Padova Terme Euganee
Padua and Terme Euganee Tourist Office
Riviera dei Mugnai, 8
35137 Padova
Tel. 049 8767911 – Fax 049 650794



Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria n. 16 (Padova)
Local Health Centre – Padua
Via Scrovegni, 14
35131 Padova
Tel. 049 8216511

Servizio di Igiene e Sanità Pubblica
Via Ospedale, 22
35121 Padova
Tel. 049 8214239 – Fax 049 8214237



Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria n. 14 (Chioggia)
Local Health Centre – Chioggia
Via Madonna Marina, 500
30015 Chioggia (Ve)
Tel. 041 5534111 – Fax 041 492841



Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria n. 15 (Alta Padovana)
Local Health Centre – Northern Padua District
Via Casa di Ricovero, 40
35013 Cittadella (Pd)
Tel. 049 9424000 – Fax 049 5973550

Indirizzi utili Useful addresses



Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria n. 17 (Bassa Padovana)

Local Health Centre – Southern Padua District

Via Salute, 14/B

35042 Este (Pd)

Numero Verde URP 800 829141 – Fax 0429 3181



Camera di Commercio di Padova

Presidenza, Segreteria e Uffici

(a eccezione di: Commercio Estero, Firma Digitale)

Chamber of Commerce of Padua

President's and Secretary's Offices

Via Po, 25

35135 Padova

Tel. 049 8208111 – Fax 049 8208290

Sportello di Conciliazione / *Office of Conciliation*

Via Po, 25

35135 Padova

Tel. 049 8208214/140 – Fax 049 8208132

Registro Imprese, Commercio Estero, Firma Digitale

Business Register, External Trade, Electronic Signature

Via Portogallo, 11

35127 Padova

Fax 049 8208165

Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)

Public Relations Office

Tel. 049 8208109/190 – Fax 049 8208290



Carabinieri – Comando Provinciale

Police Headquarters - State and Military Police

Via Rismondo, 4

35131 Padova

Tel. 049 8521

- >>> **Comune di Padova – Settore Commercio e Attività Economiche**
Town Council – Economy and Commerce Dep.
Loggia Amulea, Prato della Valle
35122 Padova
Tel. 049 8205864 – Fax 049 8205868
- >>> **Consorzio Giotto**
'Giotto' Association for Tourist Promotion
Riviera dei Mugnai, 8
35137 Padova
Tel. 049 8767924 – Fax 049 650794
- >>> **Consorzio Terme Euganee - Abano Montegrotto**
Terme Euganee Association for Tourist Promotion
Largo Marconi, 8
35031 Abano Terme (Pd)
Tel. 049 8666609 – Fax 049 8666613
- >>> **Guardia di Finanza – Comando Provinciale**
Revenue Guard Corps
Via S. Francesco, 117
35121 Padova
Tel. 049 654882
- >>> **N.A.S. Nucleo Antisofisticazioni**
Office for the Prevention of the Adulteration of Beverages and Foodstuffs
Via N. Tommaseo, 68
35131 Padova
Tel. 049 8753333/8760380 – Fax 049 652144
- >>> **Polizia Municipale / Council Police**
Via G. Gozzi, 32
35131 Padova
Tel. 049 8205100 – Fax 049 8205105
- >>> **Prefettura / Prefect's Offices**
Piazza Antenore, 3
35121 Padova
Tel. 049 8335111 – Fax 049 833550

Indirizzi utili Useful addresses

- >>> Provincia di Padova – Settore Attività Economiche e Produttive, Trasporti e Turismo
Province of Padua - Economic and Business Affairs, Department for Transportation and Tourism.
Piazza Virgilio Bardella, 1-2
35131 Padova
Tel. 049 8201382/8201570 – Fax 049 8201574
- >>> Questura / *Police Headquarters*
Riviera Ruzante, 9
35123 Padova
Tel. 049 833111 – Fax 049 833255
- >>> Uffici Giudiziari – Giudici di Pace
Justice of the Peace
Via Rezzonico, 31
35131 Padova
Tel. 049 8236611 – Fax 049 8236633
- >>> Uffici IAT Padova / *Tourist Information Offices – Padua*
Stazione FS / *Railway Station,*
Tel. 049 8752077 – Fax 049 8755008
- Galleria Pedrocchi
Tel. 049 8767927 – Fax 049 8363316
- Piazza del Santo (aperto aprile-ottobre)
Tel. 049 8753087
- >>> Uffici IAT Terme Euganee
Tourist Information Offices – Terme Euganee
Abano Terme
Via Pietro d'Abano, 18
Tel. 049 8669055 – Fax 049 8669053
- Montegrotto Terme
Viale Stazione, 60
Tel. 049 793384 – Fax 049 795276

*Il mondo è un libro
e chi non viaggia ne legge una pagina soltanto.
(Sant'Agostino)*

*The world is a book
And those who do not travel read only a page.
(Augustine)*

Provincia di Padova

Dirigente Settore Attività Economiche e Produttive, Trasporti e Turismo

Leonardo Freddo

Province of Padua

Economic and Business Affairs, Department for Transportation and Tourism.

Hanno lavorato alla realizzazione di questa pubblicazione:

Elisa Bertazzo

Claudio Fasolo

Stefan Marchioro

Paola Maria Mascarotto

Maria Anna Sarubbi

per le traduzioni:

Mariaclaudia Crivellaro

Linda Zecchin

Alessandra Zorzato

per la grafica e il coordinamento:

ADV solutions • www.advsolutions.it

per la stampa:

Grafiche Quaggio sas - Padova

© **Provincia di Padova, dicembre 2003**

Segreteria organizzativa:

PR Consulting srl

Via dei Fabbri, 9 - Padova

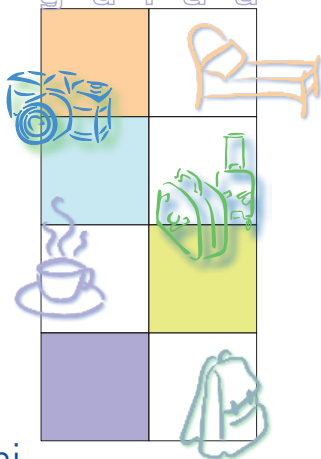
Tel. 049 660405 - Fax 049 661567

e-mail: prconsulting@interfree.it

É DISPONIBILE ANCHE / IT IS AVAILABLE ALSO:

2004

g u i d a



ai
BED & BREAKFAST
e
ospitalità alternativa

di padova e provincia



COMUNITÀ
GIOTTO

TURISMO PADOVA
TERME EUGANEE



PARCO
REGIONALE
dei COLLI
EUGANEI



Provincia di Padova

Piazza Antenore, 3 - 35121 Padova
Tel. 049 8201111 - www.provincia.padova.it

Assessorato Provinciale al Turismo

Piazza Antenore, 3 - 35121 Padova
Tel. 049 8201105 - Fax 049 8201390

Settore Attività Economiche e Produttive, Trasporti e Turismo

Piazza Virgilio Bardella, 1-2 - 35131 Padova
Tel. 049 8201382 - Fax 049 8201574



Riviera dei Mugnai, 8 - 35137 Padova
Tel. 049 8767911 - Fax 049 650794

Uffici informazioni turistiche - PADOVA



● Stazione FS/railway station

Tel. 049 8752077 - Fax 049 8755008
lun - sab/Mon - Sat 9.00 - 19.00 dom/Sun 9.00 - 12.00



● Galleria Pedrocchi

Tel. 049 8767927 - Fax 049 8363316

lun - sab/Mon - Sat 8.30 - 13.30 / 15.00 - 19.00



● Piazza del Santo

Tel. 049 8753087
Aperto aprile - ottobre / *Open April - October*

Uffici informazioni turistiche - TERME EUGANEE



● Abano Terme

Via P. d'Abano, 18 - Tel. 049 8669055 - Fax 049 8669053
lun - sab/Mon - Sat 8.30 - 13.00 / 14.30 - 19.00
dom/Sun (aprile - ottobre / *April - October*)
9.00 - 12.00 / 15.00 - 18.00



● Montegrotto Terme

V.le Stazione, 60 - Tel. 049 793384 - Fax 049 795276
lun - sab/Mon - Sat 8.30 - 13.00 / 14.30 - 19.00
Seconda dom/Sun (aprile - ottobre / *April - October*)
9.00 - 12.00 / 15.00 - 18.00



● Battaglia Terme

Via Maggiore, 2 - Tel. 049 526909 - Fax 049 9101328



● Este

Via G. Negri, 9 - Tel. 0429 600462 - Fax 0429 611105



● Monselice

P.za Mazzini, 15 - Tel. e Fax 0429 783026



● Montagnana

Castel S. Zeno - Tel. e Fax 0429 81320



● Teolo

c/o Palazzetto dei Vicari
Tel. 049 9925680 e Fax 049 9900264