

Coronavirus e viaggi, breve vademecum sui rimborsi

martedì 07 aprile 2020

Viaggi e biglietti che saltano, spostamenti congelati, eventi rimandati a data da destinarsi. Ecco cosa prevede a oggi la normativa sui rimborsi ai consumatori

Viaggi che saltano, hotel prenotati e poi disdetti, soggiorni e pacchetti turistici inutilizzabili. Tutto si è fermato e si è fermato dunque il turismo, con i movimenti dei cittadini e dei viaggiatori che sono congelati, annullati, rimandati a data da destinarsi. Quale sia la data, non si sa e non si può sapere ora. Qualche indicazione invece c'è per quanto riguarda il rimborso di titoli di viaggio, soggiorni e pacchetti turistici che non si possono più utilizzare – anche se spesso contattare un numero verde, parlare con un operatore e trovare una soluzione è impresa ardua e serve pazienza e fortuna. Da Federconsumatori arriva dunque un vademecum su viaggi e biglietti, per capire come destreggiarsi con la richiesta di rimborsi, che oggi sono stati estesi anche a soggiorni in hotel e altre strutture. Viaggi annullati per coronavirus, cosa devono fare i consumatori? Le opzioni: voucher, rimborso, pacchetto di valore pari o superiore. Dopo l'introduzione di stringenti limiti alla circolazione delle persone validi su tutto il territorio nazionale, spiega l'associazione, il quadro normativo si sta evolvendo rapidamente anche in seguito alla pubblicazione del Decreto Legge 17 marzo 2020 n.18. «In base all'attuale normativa, a causa della condizione di emergenza in cui versa il Paese e del divieto di spostamento, coloro i quali abbiano acquistato biglietti per il trasporto aereo, ferroviario e marittimo e pacchetti turistici devono inviare una comunicazione al tour operator, all'agenzia di viaggi o al vettore per concordare una soluzione alternativa in ragione della sopravvenuta impossibilità di utilizzo del prodotto stesso. La comunicazione deve essere trasmessa entro il 17 aprile 2020 e raccomandata a/r o tramite PEC ad altro indirizzo PEC». Questo è il primo passaggio, dunque. L'operatore può decidere quale alternativa offrire al cliente e dispone di tre opzioni: un voucher di importo pari al rimborso spettante da utilizzare entro 1 anno dalla data di emissione, un rimborso, o un pacchetto turistico di valore pari o superiore rispetto a quello acquistato. «Qualora l'opzione offerta dall'operatore non si adatti alle esigenze dell'utente, è comunque consigliabile cercare una mediazione per individuare una soluzione condivisa – spiega Federconsumatori – Le medesime condizioni vigono per viaggi ed iniziative d'istruzione, ad oggi bloccati, e anche in questo caso il rimborso può essere effettuato anche tramite l'emissione di un voucher di importo equivalente e da utilizzarsi entro un anno dalla data di emissione». Soggiorni, hotel, eventi e manifestazioni. Una novità, introdotta dal decreto del 17 marzo, è l'estensione della "rimborsabilità" anche ai soggiorni, quindi hotel e altre strutture ricettive prenotate al di fuori di un pacchetto turistico. Le opzioni del voucher, rimborso o pacchetto elencate sono quindi valide anche per i soggiorni acquistati indipendentemente da titoli di viaggio e altri servizi, a prescindere dal fatto che l'acquisto sia avvenuto in agenzia di viaggio, tour operator o online. Anche in questo caso l'operatore ha la possibilità di stabilire quale soluzione offrire al cliente tra quelle elencate. Devono infine essere rimborsati i biglietti di ingresso a concerti, manifestazioni culturali e altri eventi che siano stati cancellati. La normativa comprende titoli di viaggio, pacchetti e soggiorni con partenza prevista prima della scadenza delle misure restrittive, ad oggi il 3 aprile 2020. Fonte: HelpConsumatori