

- Emergenza coronavirus -

Principali misure di interesse del cittadino

(a cura di Adiconsum Lombardia)

2. Rimborsi titoli di viaggio, pacchetti turistici, alberghi, spettacoli/musei, gite scolastiche

Con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 aprile 2020 è previsto che **sino al 13 aprile* 2020 p.v.**, si eviti ogni spostamento delle persone fisiche, salvo quelli determinati da **comprovate esigenze lavorative o situazioni di necessità o motivi di salute**. Il decreto consente il rientro presso il proprio domicilio, abitazione o residenza.

Alla luce di tali provvedimenti, i viaggi da effettuarsi per motivazioni differenti da quelle espressamente contemplate, potranno essere annullati e attribuiranno il diritto a ricevere un rimborso nei tempi e nelle modalità stabilite dalle disposizioni vigenti per quanto riguarda i trasporti, i soggiorni e i pacchetti turistici prenotati.

Il **D.L. 17 marzo 2020 n.18** ha introdotto, **all'art. 88**, disposizioni relative al rimborso dei contratti di soggiorno e alla risoluzione dei contratti di acquisto di biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi della cultura, non contemplate dalle misure precedentemente emanate.

A seguire i casi più ricorrenti e i relativi diritti.

2.1 TITOLI DI VIAGGIO

1. Prenotazione di un volo (o altro servizio di trasporto) con partenza prima del 14 aprile*.

In tal caso non è possibile partire per espresso provvedimento dell'autorità. Si ha pertanto diritto a ricevere **il rimborso in denaro o un voucher** (da utilizzare entro un anno dall'emissione) di importo pari al prezzo pagato per il titolo di viaggio. È il vettore a poter scegliere tra rimborso in denaro o voucher, così come previsto dall'art. 28 del Decreto Legge 2 marzo 2020. n. 9.

2. Prenotazione di un volo (da effettuarsi indifferentemente prima o dopo il 14 aprile*) e cancellazione del volo da parte della compagnia.

Se è il vettore a cancellare il volo si ha diritto al **rimborso in denaro** e il voucher non deve essere obbligatoriamente accettato; in caso di cancellazione ad opera della compagnia, si applica infatti la normativa prevista in via ordinaria (Regolamento CE 261/2004). È tuttavia sempre possibile accordarsi autonomamente con il vettore (o con l'agenzia) e decidere di accettare il voucher se proposto.

ADICONSUM
LOMBARDIA

- Emergenza coronavirus -

Principali misure di interesse del cittadino

(a cura di Adiconsum Lombardia)

3. Acquisto di un volo A/R. Cancellazione da parte della compagnia della sola andata o del solo ritorno

Se le tratte sono parte di un'unica prenotazione, la cancellazione della sola andata o del solo ritorno ad opera della compagnia, legittima a ricevere il **rimborso dell'intero biglietto**. Se il viaggio A/R è invece frutto di due prenotazioni separate, si avrà diritto al rimborso della sola tratta cancellata.

4. Prenotazione di un volo per un periodo successivo a quello per il quale vigono provvedimenti restrittivi. Se l'acquirente preferisce non partire.

La rinuncia a viaggi da effettuarsi dopo il 13 aprile* - e cioè in date alle quali, al momento, non si estende l'efficacia delle misure adottate - **non conferisce automaticamente un diritto al rimborso**; ciò significa che se è stata acquistata una tariffa rimborsabile o flessibile, è possibile richiedere il rimborso o la modifica del biglietto, alle condizioni della tariffa. Se invece la tariffa non è rimborsabile/modificabile, in caso di rinuncia, si può richiedere soltanto il rimborso delle tasse aeroportuali, purché non vengano effettuate le operazioni di *check in*.

Sarà in ogni caso possibile ottenere un rimborso integrale nel caso in cui si verifichi un'ipotesi di impossibilità sopravvenuta (cioè nel caso in cui, ad esempio, i divieti attualmente vigenti sul territorio nazionale e nei paesi di destinazione saranno prorogati fino a comprendere le rispettive date di partenza o soggiorno) dal luogo di partenza o nel luogo di destinazione.

5. Acquisto dall'Italia di un titolo di viaggio per uno stato estero, nel quale è stato impedito lo sbarco, l'approdo e in generale l'arrivo.

Si ha diritto al rimborso se l'arrivo nello stato estero è previsto durante il periodo di vigenza del divieto.

6. Come richiedere il rimborso (nelle ipotesi in cui spetta)

Il rimborso deve essere **richiesto al vettore entro 30 giorni** decorrenti o dalla cessazione del divieto (e in generale dalla situazione che determina l'impossibilità, ad esempio, la cessazione del proprio stato di quarantena) oppure, nel caso di impedimento di sbarco/approdo all'estero, entro 30 giorni dalla data prevista per la partenza. È necessario allegare il proprio titolo di viaggio; **il vettore entro 15 giorni** dalla ricezione della richiesta, provvede ad effettuare il rimborso o l'emissione del voucher. La procedura è la medesima anche nel caso di acquisto del biglietto tramite agenzia.

2.2 PACCHETTI TURISTICI

1. Acquisto di un pacchetto turistico da eseguirsi prima del 14 aprile*. Rinuncia per espresso provvedimento dell'Autorità.

Nel caso in cui il viaggiatore sia impossibilitato a partire per espresso provvedimento dell'autorità e debba quindi rinunciare al viaggio, **può recedere dal contratto di pacchetto turistico**: l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, può erogare un rimborso in denaro oppure può emettere un voucher (da utilizzare entro un anno dall'emissione) di

- Emergenza coronavirus -

Principali misure di interesse del cittadino

(a cura di Adiconsum Lombardia)

importo pari al rimborso spettante. È l'organizzatore a poter scegliere tra pacchetto sostitutivo, rimborso in denaro o voucher, così come previsto dall'art. 28 del Decreto Legge 2 marzo 2020 n. 9.

2. Acquisto di un pacchetto turistico (da eseguirsi indifferentemente prima o dopo il 14 aprile*). Cancellazione da parte dell'agenzia/organizzatore.

Se è l'organizzatore a cancellare/annullare il pacchetto si ha **diritto al rimborso in denaro**. Il voucher o il pacchetto sostitutivo non devono essere obbligatoriamente accettati; in caso di cancellazione del pacchetto ad opera del tour operator si applica infatti la normativa prevista in via ordinaria (art. 41 Codice del Turismo). È tuttavia sempre possibile accordarsi autonomamente con l'organizzatore e decidere di accettare il pacchetto sostitutivo o il voucher se proposti.

3. L'acquirente rinuncia al pacchetto turistico che aveva prenotato e pagato solo in parte.

Il viaggiatore ha diritto alla restituzione delle somme già corrisposte (ad esempio: se ha versato un acconto pari al 15% del prezzo totale del pacchetto l'importo del voucher dovrà essere pari al 15% del costo totale del pacchetto) e non è tenuto a procedere al saldo.

4. Prenotazione di un pacchetto turistico presso un tour operator con sede in un altro paese dell'UE. A causa del divieto italiano non è possibile mettersi in viaggio.

In tal caso prevale l'interpretazione che i cittadini italiani abbiano diritto al rimborso in quanto il divieto di mettersi in viaggio/divieto di ingresso in un Paese, costituiscono una circostanza eccezionale non imputabile al viaggiatore che rende impossibile usufruire della prestazione.

5. Prenotazione di un pacchetto turistico per il 1° maggio (o comunque per un periodo successivo a quello per cui vigono provvedimenti restrittivi). Se l'acquirente preferisce non partire

E' possibile cancellare gratuitamente soltanto viaggi con partenza fino al 13 aprile*. Per l'annullamento senza penali di viaggi fissati in data successiva, tale possibilità sarà effettiva solo se i divieti attualmente vigenti sul territorio nazionale e nei paesi di destinazione saranno prorogati fino a comprendere le rispettive date di partenza o soggiorno. Nel caso in cui non intervenga alcuna misura restrittiva ad influire sull'esecuzione del pacchetto, l'eventuale recesso sarà regolato dalle condizioni contrattuali accettate al momento dell'acquisto e il viaggiatore sarà tenuto al pagamento di una penale se prevista dalle condizioni e nelle modalità indicate nelle stesse.

2.3 PRENOTAZIONI ALBERGHIERE

1. Prenotazione di un soggiorno in albergo da effettuarsi prima del 13 aprile* con pagamento di un anticipo/caparra.

- Emergenza coronavirus -

Principali misure di interesse del cittadino

(a cura di Adiconsum Lombardia)

Non potendo adempiere alla prestazione, l'albergo deve **restituire all'acquirente quanto già versato** in contanti o tramite l'emissione di voucher valido un anno dalla data di emissione (art. 88 DL 17 marzo 2020 n. 18). L'albergo non può richiedere il pagamento del saldo.

2. Prenotazione di un albergo per l'estate 2020. L'albergo comunica all'acquirente che se oggi decidesse di cancellare la prenotazione perderebbe la caparra o dovrebbe pagare una penale di recesso. Può l'acquirente cancellare gratuitamente?

Non è possibile prevedere quale sarà la situazione questa estate; ad oggi l'adempimento della prestazione risulta possibile. Da ciò consegue che, in caso di disdetta, il professionista possa trattenere la caparra versata o richiedere il pagamento di penali, se previsto dalle condizioni contrattuali.

Se alla data del soggiorno sarà ancora impedito lo spostamento per viaggi turistici (o a causa di impedimenti in uscita dal nostro Paese o a causa di impedimenti all'ingresso nel luogo di destinazione), il contratto potrà essere risolto e gli importi già versati dovranno essere restituiti.

2.4 BIGLIETTI PER SPETTACOLI, MUSEI E ALTRI LUOGHI DELLA CULTURA

Acquisto di un biglietto per un concerto/museo/spettacolo teatrale poi cancellato.

Il decreto legge 17 marzo 2020 n. 18, all'art. 88, riconosce che anche in questi casi si verifica un'ipotesi di impossibilità sopravvenuta della prestazione. Tuttavia, dalla lettera dell'articolo, sembrerebbe che il rimborso possa essere corrisposto **esclusivamente tramite voucher**, da richiedere, allegando il relativo titolo di acquisto, **entro 30 giorni** dall'entrata in vigore del decreto (quindi entro il 17 aprile 2020). Il venditore dovrà procedere, entro 30 giorni dalla richiesta, all'emissione del voucher di importo pari al titolo di acquisto, da utilizzare **entro un anno**.

2.5 GITE SCOLASTICHE

Fino al **13 aprile 2020*** le gite scolastiche restano sospese. Per le famiglie che hanno già pagato per il viaggio d'istruzione del proprio figlio è previsto il **rimborso integrale delle somme pagate** oppure l'emissione di **un voucher di pari importo** da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Fonte: Centro Europeo Consumatori Italia

!!! Non appena disponibili informazioni in merito a possibili rimborsi di abbonamenti a mezzi di trasporto, iscrizioni a corsi o attività sportive, pagamenti rette scolastiche, ecc. si provvederà ad integrare e/o aggiornare il presente documento.

**Si consiglia di monitorare eventuali nuovi provvedimenti legislativi che dispongano modifiche o proroghe delle disposizioni attualmente vigenti.*