

COMUNICATO

Coronavirus: viaggi, eventi e soggiorni annullati, ecco le indicazioni utili per far valere i propri diritti!

Si susseguono a ritmo serrato gli aggiornamenti sul contagio da coronavirus, che in questi giorni si è diffuso anche nel nostro Paese: alcune delle zone coinvolte – 10 comuni lombardi e uno veneto, identificati come “zone rosse” – sono state completamente isolate, mentre nelle aree non al centro dei focolai ma comunque ad altro rischio di diffusione del contagio, le cosiddette “zone gialle”, sono state adottate misure volte a impedire assembramenti di persone.

La situazione è in continua evoluzione e i cittadini, com'è comprensibile, mostrano crescente apprensione a causa della una eccezionale problematica di salute pubblica. Oltre agli aspetti prettamente sanitari, poi, la vicenda coronavirus sta avendo pesanti ripercussioni in vari ambiti: non solo si stanno verificando intollerabili fenomeni speculativi sui prezzi di disinfettanti e mascherine ma la generale apprensione sta provocando numerosi disagi anche nel settore turistico. I nostri sportelli sono sommersi da richieste di informazioni e di assistenza da parte di utenti che hanno acquistato biglietti aerei e ferroviari nonché soggiorni in strutture ricettive.

Quali sono i diritti degli utenti in questa situazione? È possibile richiedere il rimborso delle somme pagate in caso di rinuncia al viaggio?

Per rispondere alle domande più frequenti, abbiamo stilato un breve vademecum con alcune indicazioni utili:

- Acquisto/prenotazione di un soggiorno presso una struttura alberghiera situata nelle “zone rosse”: è possibile annullare la prenotazione e chiedere alla struttura la restituzione della caparra eventualmente versata o, in alternativa, concordare lo spostamento della prenotazione stessa ad altra data, poiché l'utente sta rinunciando al soggiorno per una evidente causa di forza maggiore.
- Acquisto/prenotazione di biglietto ferroviario o volo aereo: Trenitalia e Italo hanno comunicato il riconoscimento del rimborso integrale dei biglietti per le destinazioni situate nelle “zone rosse”: per quanto riguarda le compagnie aeree non si ha ancora notizia di provvedimenti specifici, tuttavia consigliamo di inoltrare la richiesta al vettore di riferimento per la restituzione dell'importo versato o quantomeno l'emissione di un voucher.
- Gite scolastiche: uno specifico decreto del Governo ha disposto il blocco delle gite scolastiche. Le famiglie che abbiano già versato una caparra per questi viaggi possono chiedere la restituzione delle somme versate.
- Acquisto/prenotazione di un soggiorno presso una struttura alberghiera finalizzato alla fruizione di eventi sportivi, culturali o di altra natura annullati a causa della situazione emergenziale: anche in questo caso è possibile chiedere il rimborso degli importi pagati o concordare lo spostamento della prenotazione ad altra data.
- Acquisto/prenotazione di un soggiorno presso una struttura alberghiera situata nelle “zone gialle” da parte di soggetti a rischio: gli utenti immunodepressi o che comunque presentino un quadro sanitario, attestato da opportuna documentazione medica, tale da configurare una particolare vulnerabilità al virus possono richiedere il rimborso delle somme versate o la modifica della prenotazione anche nel caso in cui la struttura di destinazione sia situata nelle “zone gialle”.

- Restrizioni di accesso in altri Paesi: alcuni Paesi stanno adottando misure straordinarie di contenimento per il coronavirus, negando l'accesso ai viaggiatori provenienti dai luoghi in cui siano stati accertati casi conclamati di infezione. Si consiglia quindi a coloro i quali abbiano in programma viaggi all'estero di monitorare il sito web del Ministero degli Esteri <http://www.viaggiare Sicuri.it> , dove vengono pubblicati tutti gli aggiornamenti in proposito.
- Acquisto/prenotazione di voli, treni e soggiorni in aree al di fuori delle "zone rosse" e delle "zone gialle": nel caso in cui le prenotazioni riguardino viaggi in aree non interessate dall'allerta, l'eventuale rinuncia al soggiorno non risponde più alla logica della causa di forza maggiore e può quindi comportare la perdita della caparra o comunque delle somme già versate.

Ricordiamo che la situazione è in continua evoluzione, quindi raccomandiamo ai cittadini di tenersi informati tramite fonti ufficiali e di attenersi scrupolosamente alle indicazioni delle Autorità competenti.

Per informazioni e assistenza è comunque possibile contattare una delle sedi Federconsumatori, presenti su tutto il territorio nazionale oppure rivolgersi allo sportello SOS Turista al numero 059 251108 o all'indirizzo email info@sosvacanze.it , dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00

Milano 25 febbraio 2020

