

Comunicato Stampa - 6 marzo 2020

Coronavirus: come richiedere il rimborso di viaggi e biglietti?

Il vademecum Federconsumatori per i viaggiatori.

La diffusione del coronavirus in Italia e in molti altri Paesi, oltre a costituire una grave emergenza di salute pubblica, si ripercuote in molti altri settori, in primis su quello turistico.

Le misure straordinarie appena approvate dal Governo prevedono interventi di sostegno al comparto turistico nonché tutele specifiche per chi abbia acquistato biglietti per il trasporto aereo, ferroviario e marittimo nonché pacchetti turistici. I provvedimenti introdotti prevedono in particolare che coloro i quali:

- siano sottoposti a “quarantena”;
- siano residenti o domiciliati nelle aree interessate dal contagio da Covid-19;
- abbiano programmato soggiorni o viaggi con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio;
- abbiano programmato la partecipazione a concorsi pubblici o procedure di selezione pubblica, manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura che sono stati annullati;
- abbiano programmato soggiorni o viaggi in uno Stato estero che impedisce o vieta lo sbarco, l’approdo o l’arrivo.

possano recedere dal contratto e concordare con il tour operator, con l’agenzia di viaggi o con il vettore una soluzione alternativa. L’intermediario (o la compagnia aerea) è tenuto ad offrire al cliente una proposta a propria scelta tra:

- **un pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore;**
- **il rimborso;**
- **un voucher di importo pari al rimborso spettante da utilizzare entro 1 anno dalla sua emissione.**

Gli utenti, quindi, possono avvalersi del diritto di recesso dai contratti di pacchetto turistico comunicando al vettore e/o al tour operator e/o all’agenzia di viaggi che rientrano in una delle casistiche sopra esposte, allegando il titolo di viaggio e la documentazione che attesta la programmata partecipazione agli eventi cancellati, chiedendone il rimborso.

La richiesta deve essere inoltrata:

- **entro 30gg dalla cessazione delle situazioni di isolamento**
- **dall’annullamento degli eventi**
- **dalla data della prevista partenza.**

I viaggiatori possono mettersi in contatto con agenzie di viaggio e tour operator per concordare una delle soluzioni previste dalla normativa, in modo da usufruire appieno del diritto al riconoscimento di un giusto e fruibile indennizzo.

Solleciti i viaggiatori a prestare particolare attenzione ad eventuali richieste di sottoscrizione di impegni, atti o liberatorie che il tour operator o l’agenzia sottoponesse loro in sede di rimborso.

Le medesime condizioni vigono per viaggi ed iniziative d’istruzione, ad oggi bloccati: gli utenti possono esercitare il diritto di recesso prima dell’inizio del pacchetto di viaggio. 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.

La normativa è praticamente in vigore dal 23 febbraio 2020 e fino al 2 maggio 2020, salvo reiterazioni o trasformazioni da vedersi successivamente.