

LEGGO – 5 marzo 2020

LEGGO

Coronavirus, voli e biglietti cancellati: ecco come ottenere il rimborso



Voli cancellati, pacchetti viaggio prenotati ma di cui non si può usufruire a causa delle restrizioni per il coronavirus. Il network di tutela legale Consulcesi sta gestendo in questi giorni molte richieste di cittadini disorientati e ha stilato una prima serie di consigli utili. Con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale (vd. art. 28 D.L. n. 9/2020), il Governo ha introdotto misure urgenti a favore di coloro che hanno acquistato biglietti e pacchetti viaggio, sia privatamente che con agenzie, di cui non hanno potuto fruire per lo stato emergenziale, oggi meglio descritti dall'ultimo Dpcm.

Possono richiedere il rimborso del costo sostenuto: 1) coloro che sono stati posti in quarantena o, comunque, risultino residenti o domiciliati nei Comuni che rientrano nella «zona rossa», o comunque soggetta a limitazioni 2) coloro, sia privati che aziende, che hanno programmato qualsiasi tipologia di viaggio o trasferta, con partenza o arrivo nelle aree soggette a limitazioni 3) coloro che, avendo prenotato viaggi o trasferte per partecipare a concorsi, eventi o manifestazioni di qualsiasi natura, hanno verificato l'annullamento con provvedimento assunto dalle autorità competenti 4) coloro che, avendo acquistato in Italia titolo di viaggio per destinazioni all'estero, abbiano accertato che lo sbarco in queste aree sia stato vietato con provvedimento assunto dalle autorità locali a causa dell'epidemia.

Se si verificano le condizioni previste, il cittadino dovrà inoltrare una comunicazione all'agenzia di viaggi o alla compagnia aerea, in cui richiede il rimborso del costo sostenuto, allegando copia del titolo di viaggio e, qualora si tratti di un evento annullato, documenti che ne certifichino la prevista partecipazione. Questa comunicazione deve essere presentata entro 30 giorni: dalla cessazione del divieto imposto (quarantena, limitazione); dall'annullamento, sospensione o rinvio dell'evento programmato; dalla data prevista per la partenza verso un Paese in cui è stato imposto un divieto di ingresso.

Entro i successivi 15 giorni dall'effettiva ricezione della richiesta, il destinatario della domanda deve provvedere al rimborso della somma erogata, oppure all'emissione di un voucher di pari importo, che dovrà essere utilizzato entro un anno dall'emissione. Identiche misure sono previste per coloro che dovessero rinunciare ad un pacchetto turistico. In questi casi, gli utenti potranno esercitare legittimamente il diritto di recesso, chiedendo la restituzione del prezzo già corrisposto, con facoltà per l'organizzatore di procedere al rimborso, offrire un pacchetto sostitutivo di pari o maggiore valore o, in alternativa, emettere un voucher annuale di pari importo.