



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Estate 2021: come prenotare le vacanze in sicurezza

11 Maggio 2021



Sarà possibile fare le **vacanze nell'estate 2021**? Quali saranno le misure messe in campo per contrastare **l'emergenza sanitaria**? Potremo circolare liberamente? Dormire in albergo, andare al ristorante e in spiaggia? E soprattutto: saremo tutelati in caso di un contrattempo legato alla pandemia?

Sono alcune delle domande più frequenti che i consumatori rivolgono al nostro **SPORTELLO TURISMO** per l'estate 2021.

### Cosa succede se non si può partire per le vacanze nell'estate 2021

In generale possiamo dire che **se le vacanze nell'estate 2021 sono annullate a causa di nuove restrizioni comunitarie** negli spostamenti o all'eventuale decisione di altri Paesi stranieri di precludere l'ingresso ai turisti, il **consumatore ha diritto al rimborso** o a un **voucher**; se invece è il **consumatore a decidere di non partire** perché ha cambiato idea o non si sente sicuro, pur non essendoci restrizioni e passati i termini per la disdetta, la controparte (che sia una compagnia di trasporti, un tour operator, un albergo o altro) non è tenuta a riconoscere alcun **rimborso, voucher o compensazione** di altro tipo. Conviene in ogni caso

**comunicare per iscritto l'annullamento** e se necessario chiedere l'aiuto dei nostri esperti.

Diverso naturalmente è il caso del **consumatore** che non può partire perché è in **quarantena o in isolamento fiduciario** (trattandosi di motivazioni equiparabili ad un impedimento dovuto alla malattia): in questo caso consigliamo di inviare una **raccomandata con ricevuta di ritorno** alla compagnia o all'albergo spiegando la situazione, allegando il certificato medico che attesta la malattia o la quarantena e chiedendo il rimborso del biglietto. **Anche in questo caso gli esperti della nostra associazione sono disponibili a supportare i consumatori in difficoltà.**

Vediamo nel dettaglio alcuni consigli utili in fase di prenotazione.

## Consigli per le vacanze 2021: viaggio fai da te

Sempre più consumatori scelgono il **viaggio fai da te per prenotare le vacanze nell'estate 2021**: acquistano in autonomia i biglietti per il trasferimento (nave, aereo o treno) e si prenota nella struttura prescelta senza passare da **tour operator o agenzie di viaggio**. Ecco allora alcuni utili consigli per questa situazione:

- rispetto ai **trasferimenti** è meglio scegliere le tariffe che consentano la **cancellazione o la variazione** della data di partenza. Queste opzioni hanno dei costi più elevati rispetto alla tariffa standard ma in tempo di pandemia la flessibilità del viaggio è elemento fondamentale;
- alcune **compagnie aeree** prevedono poi condizioni particolari per i loro passeggeri. Ci potrebbe essere infatti la necessità di fare il tampone nei giorni precedenti o di possedere un **green pass**: i consumatori hanno quindi diritto ad essere informati in modo chiaro e con largo anticipo su queste condizioni. Se queste comunicazioni da parte della **compagnia aerea** fossero mancanti o non tempestive si avrebbe **diritto a un rimborso** o a dei ristori;
- per quanto riguarda la **prenotazione dell'alloggio**, è meglio prediligere le cosiddette **"tariffe piene"** che permettono, pagando un po' di più, di cancellare la propria vacanza anche nell'imminenza del **check-in** ottenendo comunque un rimborso pieno. In ogni caso prima di prenotare, vista la situazione, si può chiedere per iscritto alla struttura cosa prevede in caso di annullamento a causa dell'emergenza sanitaria.

## Consigli per chi sceglie pacchetti turistici

Tutt'altro discorso vale per chi sceglie di prenotare le proprie vacanze affidandosi a delle **agenzie di viaggio o a dei tour operator**: in questi casi l'interlocutore per il consumatore è l'agenzia o il tour operator e non il fornitore del singolo servizio (quindi trasporto o struttura alberghiera).

Ecco dunque a cosa prestare attenzione se si prenota un **pacchetto turistico**:

- è compito dell'operatore turistico informarvi di tutti gli adempimenti necessari per viaggiare: quindi se fare il tampone o green pass per partire, se la località in cui vi recate ha regole particolari, se è prevista la quarantena. In caso quindi di mancata o non tempestiva comunicazione sarà **sull'agenzia di viaggi o sul tour operator** che vi dovrete rifare per ottenere un **rimborso**;
- **ancor di più in questa situazione è preferibile** stipulare una **polizza per la disdetta**. Attenzione però, dietro questo nome, a volte, si nascondono i più diversi stratagemmi linguistici per **non rimborsare** il consumatore. Leggete quindi bene il contratto e assicuratevi che preveda il **rimborso** per le più diverse situazioni, ad esempio, sia in caso di vostra malattia che di quella di un vostro familiare e così via;
- infine (ma vale sia per il pacchetto turistico, ma anche se si prenota solo l'albergo) potrebbe capitare che alcune strutture non abbiano in funzione tutti i servizi previsti a causa della pandemia. **Ristoranti, piscine o centri benessere** potrebbero infatti essere chiusi, in tal caso è

bene informarsi prima di partire, attraverso una comunicazione scritta e non per telefono, così da non pagare servizi di cui poi non si potrà usufruire.

## Case vacanze: stessa spiaggia stessa attenzione!

Torniamo ad occuparci del tema delle **case vacanze**. Ogni anno ai nostri sportelli riceviamo decine di segnalazioni di consumatori truffati per una **casa vacanza fantasma**. Il rischio è infatti quello di pagare per una **casa vacanze inesistente** e quindi di subire una vera e propria **truffa**.

Ecco i nostri consigli al momento di prenotare questo genere di struttura:

- è bene innanzitutto prenotare la propria **casa vacanza** su dei **siti specializzati** e accreditati per questo tipo di servizi. Evitate quindi piattaforme generaliste dove è possibile acquistare qualsiasi cosa comprese le proprie vacanze;
- accertatevi quindi che **l'annuncio** a cui state rispondendo **sia autentico**. Verificate che le foto non siano già presenti su internet in **altri annunci**, in questo caso potrà esservi utile chiedere al proprietario delle nuove foto così da fugare qualsiasi dubbio sulla reale esistenza dell'immobile;
- sempre a chi vi affitta la vostra casa vacanze potete fare delle domande specifiche iniziando a **dubitare se le risposte sono vaghe** o evasive;
- il consiglio più importante è quello di **non pagare in anticipo l'intera somma** e soprattutto, evitate di farlo ricaricando una carta prepagata. Questo genere di transazioni è infatti difficilmente rintracciabile, prediligete quindi per i vostri pagamenti bonifici bancari o l'uso di carte di credito.

Per maggiori informazioni leggi tutti **i nostri consigli per prenotare una casa vacanza in sicurezza** realizzati in collaborazione con la **Polizia Postale**.

## In caso di problemi

Nel caso in cui ci siano dei problemi, siate costretti a rinunciare alla partenza oppure i disservizi accadono durante la vacanza è possibile contattare i nostri esperti dello **SPORTELLO TURISMO**.

**Autore:** Lorenzo Cargnelutti

**Data:** 10 maggio 2021