



UNC
CONSUMATORI.IT

Vacanza rovinata: come chiedere il rimborso

30 Gennaio 2022



Lo **sportello Turismo-Viaggi** della nostra associazione gestisce numerosissimi casi di **vacanza rovinata** per colpa di sistemazioni alberghiere che non rispettano le aspettative dei clienti, ritardi dei mezzi di trasporto e altri numerosi disservizi (come ad esempio la **perdita del bagaglio**, fino ad arrivare a vere e proprie **truffe per le case vacanze**).

In generale, in caso di **pacchetto turistico**, ecco cosa fare in caso di vacanza rovinata:

- entro **10 giorni dal rientro**, nel caso di difformità o disservizi, formalizzare un reclamo con richiesta di rimborso a mezzo lettera raccomandata a.r. indirizzata all'agenzia di viaggi, al tour operator e per conoscenza all'Unione Nazionale Consumatori;
- conservare, in ogni caso, il catalogo, la documentazione di viaggio e la documentazione comprovante l'eventuale inadempimento del tour operator.

L'Unione Nazionale Consumatori offre ogni anno assistenza a migliaia di consumatori che ci segnalano problemi di questo tipo. Se vuoi ricevere **assistenza personalizzata**, vai allo sportello **Turismo-Viaggi**.

Viaggi e Covid-19

In questo periodo il nostro sportello deve fronteggiare numerose richieste che riguardano l'annullamento del viaggio a causa della **pandemia Covid-19**. **Se le vacanze sono annullate a causa di restrizioni** negli spostamenti o alla 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 prendere un **volo prenotato** perché è risultato **positivo al Covid** oppure è in **quarantena** (trattandosi di motivazioni derivanti dai divieti di legge per le quali è dovuto un rimborso ai sensi dell'articolo 945 del Codice della navigazione): in questo caso consigliamo di inviare una **raccomandata con ricevuta di ritorno** alla compagnia 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.**

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 30 gennaio 2022