



**OGGETTO: informativa relativa all'emergenza epidemiologica da COVID-19 : La disciplina legale e la gestione delle partenze – voucher ai sensi dell'art. 28 - Decreto Legge n. 9 del 2 marzo 2020, e successive modificazioni ed integrazioni**

L'Agenzia / Tour Operator Aurora Viaggi informa la Spettabile Clientela quanto segue:

Gestione delle partenze e voucher vacanza ai sensi del Decreto Legge n. 9 del 2 marzo 2020 (GU n. 53, del 02-03-2020), - recante Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID19 – che è stato adottato in considerazione della "... necessità e urgenza di emanare ulteriori disposizioni per contrastare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, adottando misure non solo di contrasto alla diffusione del predetto virus ma anche di contenimento degli effetti negativi che esso sta producendo sul tessuto socio-economico nazionale" (Premesse del D.L.) ed in tale ottica disciplina, all'art. 28, che i viaggiatori possono esercitare il diritto di recesso dai contatti di pacchetto turistico da eseguirsi nei periodi di durata dell'emergenza epidemiologica da COVID – 19 nelle aree interessate dal contagio. La disposizione prevede ancora che "In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, può prevedere al rimborso nei termini previsti dai commi 4 e 6 dell'art 41 del citato decreto legislativo 23 maggio 2011, n.79, oppure può emettere un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione".

Inoltre il Decreto Legge nr. 18 del 17.3.2020 (già approvato come Disegno di Legge con relative modificazioni) contiene ulteriori precisazioni e chiarimenti del precedente Decreto, all'art. 88 Bis, sulle modalità di gestione delle cancellazioni dei pacchetti e soggiorni turistici nel periodo dell'emergenza.

Con la legge nr. 77/2020 del 17 luglio 2020 di conversione del DL 34/2020 (DL "Rilancio") sono state introdotte le seguenti modifiche:

- è stata ampliata da **12 a 18 mesi la validità** dei voucher emessi sulla base del detto articolo 88 bis DL 18/2020. Tale estensione **opera automaticamente anche per i voucher già emessi** prima dell'entrata in vigore della norma (entrata in vigore il 19 luglio 2020, il giorno successivo alla sua pubblicazione in Gazzetta Ufficiale n. 180 del 18.7.2020, secondo quanto indicato all'art. 1, comma 3, della Legge di conversione);
- è stata inserita **la previsione del rimborso cash**, escluso quindi l'utilizzo del voucher, per i "soggiorni studio degli alunni del quarto anno delle scuole secondarie di secondo grado nell'ambito dei programmi internazionali di mobilità studentesca (*nda esempio Erasmus*) riferite agli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021", così andando a modificare il IV periodo del comma 8 dell'art. 88 bis;
- è stata introdotta **la limitazione temporale all' emissione di voucher**, senza il consenso del viaggiatore (come già indicato al comma 12 e confermato dalla legge di conversione) **fino al 31 luglio 2020** per partenze fino al 30 settembre 2020; dopo tale data, pertanto, verrà ripristinato il regime ordinario del Codice del Turismo – D.lgs.79/2011 - in relazione all' eventualità di casi di forza maggiore di cui al 4 comma dell'art. 41, che non prevede, salvo accettazione volontaria da parte del viaggiatore, la possibilità di emettere voucher in luogo del rimborso pecuniario da eseguirsi entro 14 giorni;
- è stato introdotto **il termine di 14 giorni** per l'emissione del voucher. Non si chiarisce se tale termine di 14 giorni si applichi per tutte le ipotesi dei voucher emessi in virtù dell'articolo, modificando il termine di 30 giorni già previsto dai commi 3 (per vettori, albergatori); 4 (per i vettori); 6,7 e 8 (per gli organizzatori di pacchetti turistici, anche dei viaggi d'istruzione), ovvero tale termine sia da applicarsi solo con riferimento ai voucher emessi dalla data di entrata in vigore della Legge di conversione (come detto 19 luglio 2020) fino al 31 luglio p.v.;
- viene confermato che l'emissione dei voucher può essere sia in relazione agli impedimenti derivanti dalle **misure governative** di contenimento - così come accaduto nel periodo di lockdown – sia per gli **"effetti**

**derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da Covid-19"**, che si sostanziano in quelle situazioni in cui, pur non essendovi più la misura governativa che impedisce lo spostamento, i servizi turistici inclusi in un pacchetto già venduto non possono essere erogati per la mancata ripresa dell'attività dei fornitori o per la carenza di disponibilità del mercato;

- è stata introdotta la possibilità di emettere e far utilizzare il voucher anche per servizi da rendere da parte di un altro operatore "**appartenente allo stesso gruppo societario**" (voucher infra-gruppo);

- è stata espressamente ribadita l'efficacia del voucher **anche per partenze successive alla scadenza del termine di validità** purché le relative prenotazioni siano effettuate entro il termine di validità stessa;

- è stata espressamente prevista **la rimborsabilità monetaria**, da effettuarsi entro 14 giorni dalla scadenza, per i voucher non usufruiti né impiegati nella prenotazione dei servizi alla loro scadenza;

- per i voucher emessi in relazione ai contratti di trasporto (aereo, ferroviario e marittimo) il rimborso monetario del voucher potrà essere richiesto alla **scadenza di 12 mesi**, benché il voucher sia di 18;

- è stato **istituito un Fondo presso il MIBACT** per indennizzare i consumatori titolari di voucher emessi ed eventualmente non utilizzati alla scadenza e non rimborsati a causa dell'insolvenza o del fallimento dell'operatore turistico o del vettore. Per il Fondo è stata prevista una dotazione di €5.000.000,00 per l'anno 2020 e di € 1.000.000,00 per l'anno 2021.

Condizioni che applicheremo in linea con la normativa vigente

- Per tutte le prenotazioni con partenza entro il 31 luglio 2020 sarà possibile richiedere l'annullamento dei servizi con relativa emissione di un voucher solo verso le destinazioni che abbiano vietato l'ingresso ai cittadini italiani entro una data certa e stabilita (comunicazione ufficiale del sito "Viaggiare Sicuri" del Ministero degli Esteri). In questa casistica non rientrano le destinazioni non operative, per le quali non è indicato un termine di scadenza. Il voucher/buono vacanza è nominativo pari al valore dei servizi turistici attivi o dell'importo versato, utilizzabile con Aurora Viaggi con partenza entro 18 mesi dalla data di emissione e spendibile solo presso l'agenzia viaggi in cui è stata effettuata la prenotazione originaria. I voucher eventualmente non utilizzati alla loro scadenza saranno rimborsati. All'agente di viaggio, in qualità di mandatario del cliente/viaggiatore, spetta la gestione del voucher/credito per la finalizzazione dello stesso ai fini della nuova prenotazione.
- Per le partenze di passeggeri non riconducibili alle suddette casistiche e con partenza successiva al 31 luglio 2020 si applicano tutte le condizioni previste da contratto di vendita di pacchetto turistico.
- Per le prenotazioni con partenza dopo il 1° agosto 2020 sarà possibile richiedere l'annullamento dei servizi con relativa emissione di un voucher o rimborso monetario o cambio data/destinazione solo verso le destinazioni che abbiano vietato l'ingresso ai cittadini italiani (comunicazione ufficiale del sito "Viaggiare Sicuri" del Ministero degli Esteri) e divieti e limitazioni di spostamento tra Regioni o Province autonome in Italia (disposizioni governative ecc.)
- Gestiremo le prenotazioni e riprotezioni sulla base della data di partenza. Per emergenze scrivere a [voli@auroraviaggi.com](mailto:voli@auroraviaggi.com).

Ringraziando per la collaborazione nel fronteggiare questa comune situazione di emergenza, sarà nostra cura aggiornarvi su eventuali nuovi sviluppi.

Aggiornato il 20 gennaio 2021