



**OGGETTO: informativa relativa all'emergenza epidemiologica da COVID-19 : La disciplina legale e la gestione delle partenze – voucher ai sensi del Art. 28 - Decreto legge 2 marzo 2020**

L'Agenzia / Tour Operator Aurora Viaggi informa la Spettabile Clientela di 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, prevede 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 e di prossima pubblicazione in GU) 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.

Condizioni che applicheremo in linea con i decreti ministeriali e quelli della Presidenza del Consiglio dei Ministri:

Per tutte le prenotazioni con partenza successiva al 15 giugno sarà possibile richiedere l'annullamento dei servizi con relativa emissione di un voucher/buono 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 1 anno 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, si applicano tutte le condizioni previste da contratto di vendita di pacchetto turistico.

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.