13 settembre 2001 0:00

VIAGGI VERSO GLI USA E ALTRE DESTINAZIONI DOVE VIGE IL BLOCCO AEREO

DISDETTE E RINVII: ISTRUZIONI PER L'USO

Firenze, 13 Settembre 2001. Stanno cominciando ad arrivare le richieste dei passeggeri e turisti che in questi, e nei prossimi giorni e settimane, avevano prenotato un volo o un pacchetto per quelle destinazioni che oggi -gli Usa soprattutto- non sono raggiungibili perche e' stato chiuso l'accesso aereo (Usa) o per motivi di sicurezza (Medio Oriente).
Le regole in materia sono abbastanza precise, e per evitare di avere a che fare con richieste assurde da parte dei passeggeri (ne sono arrivate alcune) o agenzie furbette che approfittano della situazione, e' bene ricordarle –dice il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito- tenendo presente, pero', che ogni caso, nella sua specificita', e' relativo, e non e' escluso che cio' che puo' sembrare scontato lo sia.
Schematicamente le elenchiamo:
Disdetta da parte di chi fornisce il servizio
- Disdetta del volo da parte della compagnia: rimborso totale per qualunque tipo di biglietto, da chiedere a chi si e' pagato il biglietto (compagnia direttamente e/o agenzia). Non e' ipotizzabile la richiesta di eventuali danni, perche' il motivo dell'annullamento non dipende dal vettore aereo, ma da cause di forza maggiore.
- Disdetta del pacchetto turistico da parte del tour operator: si ha diritto, senza alcuna penale, a scegliere un pacchetto di prezzo equivalente cosi' come riportato dai cataloghi del tour operator, oppure uno di prezzo superiore pagando la differenza, o uno di prezzo inferiore facendosi rimborsare la differenza. Se si e' acquistato il pacchetto da una agenzia, caso per caso, non e' escluso che si possa optare per un pacchetto di un altro tour operator (dipende dagli accordi dello specifico tour operator con l'agenzia).
Disdetta da parte del passeggero e/o turista (prima che il servizio sia stato annullato da parte del fornitore)
- Disdetta del volo: segue le regole dello specifico biglietto acquistato. Non e' escluso che, se si decide di non poter aspettare nell'incertezza della partenza, che la compagnia accetti un cambio del passeggero con altro indicato dallo stesso passeggero, ma sarebbe solo una cortesia da parte del vettore, non un obbligo.
- Disdetta del pacchetto turistico: anche qui segue le regole dello specifico pacchetto acquistato. Pero', nel caso in cui si decida di non poter aspettare nell'incertezza della partenza, si puo' cambiare nome del passeggero, senza oneri aggiuntivi, indicandolo almeno 4 giorni lavorativi prima della partenza. Per chi ha acquistato un pacchetto, in generale, si puo' verificare il caso che cio' che sia scontato, non lo sia affatto: accade che contratti di viaggio, molto sbilanciati a favore del tour operator, contengano clausole vessatorie (che concedono, cioe' dei vantaggi ad una parte, ma non gli stessi all'altra, o che prevedano oneri troppo alti per le disdette del passeggero, non giustificati perche' l'assenza di quel passeggero non comprometterebbe, totalmente o in parte, la realizzazione e l'onere economico del tour per l'organizzatore), e non e' escluso che, dopo una richiesta di amichevolmente rivederle senza ottenere alcun risultato o una proposta insoddisfacente, si possa fare ricorso alla Camera di Conciliazione presso le Camere di Commercio o al Giudice di Pace.
Queste norme sono un mix di codice civile, Carta dei Diritti del Passeggero (reperibile a questo indirizzo (http://www.aduc.it/SOS/help23.htm)) e abitudini e consuetudini del mondo dell'organizzazione del trasporto e dei viaggi.
E' bene ricordare che, per i pacchetti, qualora anche in questa situazione si fosse riusciti a partire, al ritorno, se si sono riscontrate difformita' tra i servizi prenotati e quelli ottenuti, e se si fosse certi non dipendano da situazioni di forza maggiore, entro 10 giorni si possono chiedere i relativi rimborsi inviando una raccomandata A/R a chi si e' acquistato il servizio, chiedendo di rimborsare entro 15 giorni e minacciando in caso contrario le vie legali: ()