

Roma, 19 marzo 2020

ALLE ASSOCIAZIONI ALBERGATORI
ALLE UNIONI REGIONALI
AI SINDACATI NAZIONALI
AL CONSIGLIO DIRETTIVO
AI CONSIGLIERI ONORARI
AI REVISORI DEI CONTI
AI PROBIVIRI

Oggetto: **coronavirus – facsimile di voucher – articolo 88, decreto-legge 17 marzo 2020 n. 18 (Gazzetta Ufficiale 17 marzo 2020, n. 70).**

L'articolo 88 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 estende ai contratti di soggiorno la possibilità di utilizzo del voucher quale alternativa al rimborso, nei casi di impossibilità sopravvenuta di cui all'articolo 28 del decreto-legge n. 9 del 2020 (cfr. nostra circolare n. 89 del 2020).

La disposizione prevede una deroga alle norme generali del codice civile, e **consente alle strutture ricettive di rilasciare al cliente un voucher da utilizzare entro 12 mesi dalla sua emanazione, anche nel caso in cui il cliente chieda il rimborso.**

Il voucher è un riconoscimento di un credito di cui potranno beneficiare i soggetti che hanno prenotato soggiorni, direttamente o tramite agenzia di viaggio o portale di prenotazioni, e che si trovano in una delle condizioni di impossibilità previste dall'articolo 28 del decreto-legge n. 9 del 2020.

La disposizione **è applicabile a tutte le strutture ricettive italiane, a prescindere dalla nazionalità del cliente, o dalla sede dell'agenzia di viaggio o del portale attraverso cui è stata effettuata la prenotazione.**

La disposizione inoltre è applicabile alle cancellazioni per "impossibilità sopravvenuta" riferite a soggiorni da effettuarsi durante il periodo di validità delle specifiche misure di contenimento di cui ai diversi provvedimenti regionali e governativi che si sono succeduti nel tempo, adottati ai sensi dell'articolo 3 del decreto-legge 23 febbraio 2020 n. 6. **Deve quindi ritenersi applicabile anche alle cancellazioni già effettuate, motivate dall'epidemia e dalle restrizioni contenute nei diversi provvedimenti,** per le quali la struttura ricettiva non abbia ancora provveduto al rimborso.

Si ricorda che il cliente deve comunicare alla struttura ricettiva il ricorrere di una delle previste situazioni di impossibilità sopravvenuta non oltre 30 giorni dopo la cessazione dell'impedimento, o l'annullamento, sospensione o rinvio dell'evento. **La struttura ricettiva, entro 15 giorni dalla comunicazione, procede al rimborso del corrispettivo versato per il soggiorno ovvero all'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.**

Sono allegati un modello di voucher ed una lettera di accompagnamento per il cliente. **La struttura ricettiva, numerando il voucher, dovrà evidenziare sullo stesso la data di scadenza, non prima di 12 mesi dalla data di emanazione,** specificando inoltre:

- se il voucher può essere utilizzato solo dal beneficiario a cui è indirizzato o se è cedibile;



- se l'importo è considerato non divisibile e deve pertanto essere utilizzato solo per un unico periodo di soggiorno, oppure se è frazionabile e quindi utilizzabile per più soggiorni.

integrità del voucher

Al fine di garantire l'integrità del voucher e non consentire a terzi di modificarlo, si consiglia di inviarlo al cliente in formato immagine (jpeg, jpg, png, gif, tiff, etc.).

Chi utilizza la versione completa (non solo "Reader") del programma Adobe Acrobat potrà esportare direttamente l'immagine accedendo al menù "File" e selezionando esporta --> immagine --> jpeg.

In alternativa, gli utenti esperti potranno ottenere il medesimo risultato utilizzando altri software oppure "fotografando" (screenshot) la videata ed elaborando l'output mediante il programma di gestione immagini disponibile sul proprio sistema.

Sarà in ogni caso possibile produrre un file in formato immagine stampando il voucher su carta e scannerizzando il documento.

Distinti saluti.

Il Direttore Generale
(Dr. Alessandro Massimo Nucara)

allegati



LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO
(schema personalizzabile)

Gentile Cliente,

siamo sinceramente dispiaciuti per la cancellazione della sua prenotazione, in conseguenza dell'emergenza dovuta al virus COVID-19.

In conformità a quanto previsto dall'articolo 88 del decreto-legge n. 18 del 2020 e dell'articolo 28 del decreto-legge n. 9 del 2020, le inviamo un voucher del valore di € _____, che potrà utilizzare entro un anno dalla data di emissione.

Le condizioni applicabili sono le seguenti:

- il voucher non è cedibile, e può essere quindi utilizzato solo dal beneficiario
- il voucher è cedibile e può quindi essere utilizzato da soggetti da lei indicati

l'importo non è frazionabile e deve pertanto essere utilizzato per un unico periodo di soggiorno

l'importo è frazionabile e quindi utilizzabile per più soggiorni

Per verificare la disponibilità e prenotare il suo prossimo soggiorno, la preghiamo di contattarci su _____ o _____ indicando il numero del voucher e le date in cui desidera soggiornare.

Non vediamo l'ora di darle il benvenuto

Cordiali saluti

Dear Customer,

we are sincerely sorry to hear about your need to cancel your reservation, due to the COVID-19 emergency.

In accordance with the provisions of article 88 of law-decree no. 18/2020 and article 28 of law-decree no. 9/2020, we send you a voucher worth € _____, which you can use within one year from the date of issue.

The applicable conditions are as follows:

- the voucher is not transferable, and can therefore only be used by the beneficiary
- the voucher is transferable and can therefore be used by subjects indicated by you

the amount is not fractionable and must therefore be used for a single period of stay

the amount is fractionable and therefore usable for multiple stays

To check availability and book your next stay, please contact us on _____ or at _____ and indicate the voucher number and the dates of your preferred stay.

We look forward to welcoming you

Sincerely