

## POLICY PRENOTAZIONI COVID-19

Gentile Viaggiatore,

in questa sezione troverà le informazioni relative alla policy che Combotour Tour Operator ha adottato per dare seguito alla gestione delle cancellazioni, emissioni voucher e rimborsi conseguenti all'annullamento dei pacchetti turistici, a causa dell'emergenza sanitaria determinata dal CORONAVIRUS, per applicazione delle normative vigenti da febbraio ad oggi:

### **Partenze dal 01 Ottobre 2020 al 31 Luglio 2021**

Combotour Tour Operator ha inviato comunicazione di recesso al viaggiatore, tramite l'agenzia di viaggi, procedendo con il rimborso di quanto versato entro i 14 giorni come da Codice del Turismo Art. 41. L'organizzatore ha proposto, solo su accettazione del viaggiatore, in alternativa al rimborso il riconoscimento di un voucher da utilizzare nei prossimi 18 mesi accompagnato da una scontistica applicabile alla nuova prenotazione

**Per le partenze successive al 01 Agosto 2021** ricordiamo che in presenza dell'impossibilità della prestazione da parte dell'organizzatore per motivazioni legate all'emergenza CoVid-19 (divieto di uscita imposto dal Governo di origine del viaggio e/o dalla Regione / Comune di residenza del viaggiatore in relazione a misure di contenimento del contagio da CoVid-19; destinazione chiusa al turismo internazionale; destinazione aperta al turismo internazionale ma con regole sanitarie d'ingresso limitate ad un periodo di quarantena senza tampone; destinazione aperta al turismo internazionale ma il paese di origine del viaggio pone regole sanitarie restrittive al rientro limitate al periodo di quarantena senza tampone) Combotour Tour Operator procederà con la cancellazione della partenza senza applicazione delle penali rimborsando quanto incassato, tramite l'agenzia di viaggi, entro 14 giorni dalla data di comunicazione del recesso. La cancellazione da parte dell'organizzatore, qualora si verificassero le condizioni sopraccitate, sarà inviata all'agenzia di viaggi con almeno 20 giorni di anticipo sulla data di partenza.

La richiesta del tampone all'ingresso in una delle destinazioni della nostra programmazione, così come al rientro in Italia non crea nessun impedimento allo svolgimento del viaggio quindi alla prestazione da parte dell'organizzatore. La riapertura delle destinazioni con l'applicazione di regole sanitarie d'ingresso e/o al rientro in Italia dove sarà previsto il tampone non comporteranno la cancellazione da parte dell'organizzatore ed in caso di cancellazione da parte del viaggiatore si applicheranno le penali contrattuali.

### **Partenze Marzo - Settembre 2020**

Ai sensi dell'art. 182 della Legge Numero 77 del 17/07/2020, di conversione del D.L. 34/2020 Combotour Tour Operator ha emesso un voucher di valore pari alle somme ricevute dall'Agenzia di Viaggi in esecuzione del mandato che il Viaggiatore le ha conferito per recessi esercitati entro il 31 luglio 2020 (comma 11, art. 182 della legge 17 luglio 2020, n. 77).

L'emissione dei voucher a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020 non ha richiesto alcuna forma di accettazione da parte del Viaggiatore (comma 12, art. 182 della legge 17 luglio 2020, n. 77).

Combotour Tour Operator ha proceduto pertanto all'emissione di voucher per tutte le pratiche annullate in conformità alle misure di restrizione disposte dalle Autorità Governative a seguito dell'emergenza sanitaria da COVID 19 rientranti nelle casistiche previste con partenza fino al 30 settembre 2020 incluso, per l'importo versato dall'agenzia.

Il voucher è stato inviato, completo di ogni dettaglio, conformemente al dettato normativo emergenziale di valore pari alle somme ricevute dall'Agenzia di Viaggi in esecuzione del mandato che il Viaggiatore le ha conferito.

Per le ulteriori somme, incassate dall'Agenzia a qualsiasi titolo, ne rimane responsabile la stessa che procederà pertanto ad emettere un voucher aggiuntivo, potendo altresì optare per la consegna di un voucher unico che cumuli in sé quanto riconosciuto dall'Organizzatore e quanto di spettanza di essa Agenzia.

Tutti i voucher emessi dovranno essere ritirati – anche con modalità telematiche (consegna tramite e-mail) presso le Agenzie di Viaggio.

I voucher hanno quale BENEFICIARI i viaggiatori indicati nella prenotazione originaria e recano il medesimo numero riportato sulla prenotazione originaria.

Hanno validità di 18 mesi dalla data di emissione e sono spendibili esclusivamente per prenotazioni di un pacchetto di viaggio o di servizi turistici della programmazione Combotour Tour Operator S.p.A.

Sono nominativi, cedibili tra i viaggiatori partecipanti al viaggio annullato e tra i viaggiatori ed eventuali soggetti terzi indicati dai beneficiari del voucher con esclusione dell'agenzia di viaggio. **Possano riportare limitazioni di utilizzo su specifici fornitori di servizi ad esempio vettori.**

Sono rimborsabili alla scadenza, quindi al termine dei 18 mesi dalla data di emissione. La validità dei 18 mesi è applicata a tutti i voucher emessi da Combotour Tour Operator dall'inizio dell'emergenza come da normativa vigente. LEGGE 21 maggio 2021, n. 69 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, recante misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19

In deroga all'articolo 41, comma 6, del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, il rimborso è corrisposto appena ricevuti i rimborsi o i voucher dai singoli fornitori di servizi.

All'art. 30, comma 4 bis, è stato confermato il prolungamento della scadenza dei voucher da 18 a 24 mesi. Si riporta di seguito il testo dell'articolo: 4-bis. All'articolo 88-bis del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, le parole: «diciotto mesi», ovunque ricorrano, sono sostituite dalle seguenti: «ventiquattro mesi» e al comma 10 è aggiunto, in fine, il seguente periodo: «Con il consenso delle parti, in tali casi, il voucher può essere ceduto dal beneficiario all'agenzia di viaggio, ovvero può essere emesso direttamente in favore di quest'ultima, nei casi in cui il pagamento o la prenotazione siano stati effettuati dalla stessa».

**NONOSTANTE LA MODIFICA DELLA SCADENZA DEI VOUCHER A 24 MESI, COMBOTOUR MANTIENE LA VALIDITA' DEI PROPRI VOUCHER A 18 MESI DALLA DATA DI EMISSIONE.**

Sono frazionabili e cumulabili con eventuali offerte o con altre iniziative promozionali in corso al momento della prenotazione.

L'utilizzo parziale del voucher darà seguito all'emissione, da parte di Combotour Tour Operator, di un nuovo voucher per il valore rimanente riportando la data di emissione e scadenza del documento originale.

Utilizzo del voucher per nuove prenotazioni: in caso di cancellazione/recesso da parte dell'organizzatore su prenotazioni effettuate con l'utilizzo del voucher, Combotour Tour Operator procederà alla riemissione del documento con data di emissione, scadenza ed importo originale. Eventuali differenze incassate saranno rimborsate proponendo al viaggiatore un voucher, su accettazione, con scadenza uguale al primo voucher emesso sul viaggio originale o procedendo come da Codice del Turismo Art. 41.

**Partenze da Marzo a Settembre 2020 spostate**, su richiesta del cliente come alternativa all'emissione del voucher senza accettazione, a nuova data di partenza dal 01 Ottobre 2020 in avanti: qualora si verificasse l'impossibilità dell'effettuazione del viaggio quindi il recesso da parte dell'organizzatore, Combotour Tour Operator procederà all'emissione del voucher come da procedura e normativa in vigore alla data di partenza originale. Rimangono invariate le caratteristiche del voucher quindi, come da normativa, ove dovesse rimanere inutilizzato, sarà rimborsabile a scadenza.

Per ulteriori informazioni, rivolgersi direttamente alla propria Agenzia di Viaggi.

Combotour Tour Operator S.r.l.

La Direzione

I nostri contatti: mail: [info@combotour.it](mailto:info@combotour.it) telefono: +39 02 3319823,

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Aggiornamento del 17/06/2021