

Gestione emergenza Covid-19

Gentile Consumatore,

in questa Sezione troverà le informazioni relative alla policy che la ns. Azienda ha adottato per dare seguito alla gestione delle cancellazioni e rimborsi conseguenti all'annullamento dei pacchetti turistici, a causa dell'emergenza sanitaria determinata dal CORONAVIRUS, per applicazione delle normative vigenti, succedutesi da febbraio a oggi.

Partenze previste entro il 30 settembre 2020

Ai sensi dell'art. 182 della Legge Numero 77 del 17/07/2020, di conversione del D.L. 34/2020, GASTALDI HOLIDAYS ha emesso un voucher per procedere a restituire quanto incassato dalle Agenzie di Viaggio, mandatarie del viaggiatore.

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 come previsto dal comma 12, art. 182 della legge 17 luglio 2020, n. 77.

GASTALDI HOLIDAYS ha proceduto quindi 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 effettivamente ricevuto in acconto dall'agenzia o dal passeggero. Pertanto:

GASTALDI HOLIDAYS ha emesso un voucher di valore pari alle somme ricevute dall'Agenzia di Viaggi (se presente)in esecuzione del mandato che il Viaggiatore le ha conferito, importo che, nel caso di prenotazione effettuata attraverso una Agenzia di Viaggi, è stato conteggiato al netto della commissione dell'Agenzia.

Per le ulteriori somme, incassate dall'Agenzia a qualsiasi titolo, rimane responsabile la stessa Agenzia che può procedere 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. In tal caso il voucher emesso dalla stessa Agenzia deve riportare la seguente indicazione: "*Il Beneficiario del presente voucher, emesso dall'Agenzia intestataria ai sensi dell'art. 88 bis della Legge nro 27 del 28 aprile 2020 potrà acquistare un pacchetto o dei servizi turistici di **GASTALDI HOLIDAYS** per il valore espressamente indicato (il valore del voucher è al lordo delle commissioni di agenzia), entro la sua data di scadenza. **GASTALDI HOLIDAYS** si impegna a riconoscere valore di credito al presente voucher nei limiti delle somme effettivamente rimessegli dall'Agenzia venditrice*"

Tutti i vouchers emessi, nel caso di vendite intermedie tramite le Agenzie di viaggi, possono essere ritirati – anche con modalità telematiche (consegna tramite e-mail) presso le Agenzie di Viaggio.

CARATTERISTICHE DEI VOUCHER

I Voucher:

- Hanno quale **BENEFICIARI** i viaggiatori indicati nella prenotazione originaria.
- Recano il medesimo numero riportato sulla prenotazione originaria.
- Sono nominativi.
- Hanno validità per partenze entro 30 mesi dalla data di emissione e sono spendibili esclusivamente per prenotazione di un pacchetto di viaggio o di servizi turistici della programmazione **GASTALDI HOLIDAYS**.
- Saranno rimborsabili alla scadenza dei 30 mesi se non usufruiti.
- Possono essere soggetti a limitazioni nell'utilizzo (es. obbligo di viaggiare per la stessa destinazione o con alcuni vettori/servizi o in determinati periodi) in presenza di una specifica policy di cancellazione dei singoli fornitori, esempio: il fornitore che a sua volta riconosce un voucher con particolari indicazioni/limitazioni.
- Per i viaggi prenotati e pagati dalle Agenzie di Viaggio per conto dei clienti, se tutte le parti interessate vi consentiranno (Gastaldi Holidays, il beneficiario e l'Agenzia di viaggio), sarà inoltre possibile la cessione del voucher dal beneficiario all'Agenzia o l'emissione dello stesso direttamente a favore dell'Agenzia. Il consenso alla cessione di tutte le parti interessate dovrà risultare da atto scritto. [Scarica il modulo per la richiesta di cessione voucher.](#)

L'utilizzo parziale del voucher darà seguito all'emissione, da parte di **GASTALDI HOLIDAYS**, di un nuovo voucher per il valore rimanente riportando la data di emissione del documento originale.

Nel caso il voucher venisse utilizzato per nuove prenotazioni e tali prenotazioni dovessero essere poi cancellate da parte dell'organizzatore **GASTALDI HOLIDAYS** procederà alla ri-emissione del documento con data di emissione, scadenza ed importo originale. Eventuali differenze incassate saranno rimborsate proponendo al viaggiatore un voucher con scadenza uguale al primo voucher emesso per il viaggio originale, nel caso tale secondo voucher non fosse accettato si procederà come da Art. 41 del Codice del Turismo.

In caso di partenze originariamente previste da Marzo a Settembre 2020 e spostate, su richiesta del cliente, come alternativa all'emissione del voucher previsto dalla Legge nro 77 del 17/07/2020, a nuova data di partenza dal 01 Ottobre 2020 in poi, qualora si verificasse l'impossibilità dell'effettuazione del viaggio quindi il recesso da parte dell'organizzatore, **GASTALDI HOLIDAYS** 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.

Partenze dal 1 Ottobre 2020 al 20 Dicembre 2020.

Per tutti i viaggi in partenza dal 1 Ottobre 2020 ad oggi non effettuabili a causa delle norme sul contrasto della pandemia del virus Covid - 19 **GASTALDI HOLIDAYS** ha provveduto al rimborso in base alla normativa in vigore.

Partenze dal 20 Dicembre 2020 al 31 Ottobre 2021

Stante il perdurare delle normative restrittive sui viaggi per contenere la pandemia, **GASTALDI HOLIDAYS** informa che tutti i viaggi con partenza dal 21 Dicembre 2020 al 31 ottobre 2021 che non possano essere effettuati in conseguenza di tali norme verranno rimborsati proponendo ai viaggiatori quanto segue:

1) emissione di un voucher, soggetto ad accettazione del viaggiatore, utilizzabile sull'intera programmazione di **GASTALDI HOLIDAYS** per l'importo effettivamente incassato.

oppure, qualora il voucher di cui al p.to 1) non venisse accettato dal viaggiatore:

2) rimborso di quanto effettivamente incassato, nelle modalità e tempistiche da normativa vigente (Codice del Turismo art. 41),

Per ulteriori dettagli relativi a funzionamento e utilizzabilità dei voucher preghiamo, rivolgersi direttamente alla propria Agenzia di Viaggi,

Partenze dal 1 Novembre 2021

Per tutte le prenotazioni di viaggi con partenza dal 1 novembre 2021 faranno fede le normali condizioni previste da contratto.

In caso di prenotazione per destinazioni chiuse al turismo (divieto di uscita imposto dal Governo di origine del viaggio, destinazione chiusa al turismo internazionale oppure destinazione aperta al turismo internazionale ma con richiesta di un periodo di quarantena obbligatorio) GASTALDI HOLIDAYS procederà con la cancellazione della partenza senza applicazione delle penali rimborsando quanto incassato entro 14 giorni dalla data di comunicazione del recesso. La cancellazione da parte di GASTALDI HOLIDAYS, qualora si verificassero le condizioni sopraccitate, verrà comunicata almeno 30 giorni prima della data di partenza ma questo termine potrà variare in considerazione della destinazione prescelta e dei vettori aerei utilizzati per il trasporto. Per le prenotazioni per destinazioni chiuse al momento della conferma, la biglietteria aerea non verrà emessa sino al momento in cui la riapertura della destinazione sarà certa per evitare l'applicazione di eventuali penali da parte dei vettori, qualora, in conseguenza di ciò, intervenissero degli aumenti tariffari verranno comunicati all'agenzia di viaggio per le vendite intermedie e all'utilizzatore finale per le **vendite** dirette e il prezzo verrà aggiornato.

RIMBORSO VOUCHER NON UTILIZZATI: tempi e modalità

Alla scadenza dei 30 mesi, il cliente/beneficiario comunicherà all'agenzia di viaggi di riferimento (se presente), come desidera ricevere il rimborso: tramite l'Agenzia di Viaggi oppure direttamente all'intestatario del voucher.

L'Agenzia di Viaggi informerà **GASTALDI HOLIDAYS** della scelta del cliente.

In caso di rimborso direttamente all'intestatario del voucher, **GASTALDI HOLIDAYS** invierà un modulo da compilare dove verrà riportato l'iban da utilizzare per il rimborso.

Il documento dovrà essere firmato da tutti i beneficiari indicati sul voucher.

GASTALDI HOLIDAYS rimborserà le somme effettivamente ricevute dall'Agenzia di Viaggi indicate sul voucher.

Il rimborso del voucher verrà effettuato con bonifico bancario nei 14 giorni successivi all'arrivo della richiesta di rimborso, come previsto dalla legge.

La nostra Azienda è raggiungibile al seguente indirizzo email: customer-care@gastaldiholidays.it o ai seguenti recapiti telefonici 02/69969190 nei seguenti orari 9h-13h/14h-18h30 (lunedì - venerdì).

Ai fini della garanzia al viaggiatore contro il rischio di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e/o del venditore, varranno le norme di legge di cui all'art. 47 comma 2, Codice del Turismo, pertanto i soggetti giuridici (Assicurazioni, Società Consortili, Fondi) rispettivamente garanti dell'organizzatore e del venditore per il caso di insolvenza o fallimento, risponderanno nei confronti del viaggiatore ciascuno nei limiti delle somme imputabili al soggetto da essi garantito.

GASTALDI HOLIDAYS S.r.l