



## **Nota dell'ufficio legale ASSOVIAGGI Confesercenti – Fondo Garanzia Viaggi**

**Roma, 19 marzo 2020**

### **MODELLI VOUCHER AI SENSI DELL'ART. 28 DEL DL 9/2020**

Insieme alla presente nota vengono messi a disposizione due modelli di voucher che possono essere utilizzati - ai sensi dell'art. 28 del D.L. 9/2020 – in alternativa al rimborso e al pacchetto sostitutivo:

- 01 - Modello per agenzia di viaggio intermediaria
- 02 - Modello per agenzia di viaggio organizzatrice

### **Caratteristiche del Voucher per le Agenzie di viaggio Intermediarie (Modello 01)**

A fronte del voucher “al netto” ricevuto dall'organizzatore, l'agenzia intermediaria (venditrice) potrà scegliere se consegnare tale voucher ai clienti ed emettere un secondo voucher per la differenza tra importo incassato e importo sul voucher dell'organizzatore (propria commissione) oppure se emettere **un unico voucher (Modello 01)**, il cui valore sarà pari all'importo complessivamente ricevuto e pagato dal viaggiatore.

Con riferimento al **Modello 01** si specificano le seguenti **note per la compilazione**.

Nel riquadro in alto a sinistra del voucher è possibile inserire il vostro logo in forma digitale oppure il timbro, una volta stampato.

Le date di emissione e di validità del voucher dovranno coincidere con quelle indicate nel voucher dell'organizzatore. Infatti, il voucher dell'agenzia **dovrà riprendere esattamente quanto indicato nel voucher dell'organizzatore**, riportando nel campo “**note dell'organizzatore**” TUTTE le condizioni applicate dall'organizzatore ed esposte nel suo voucher.

Se è possibile ed è previsto dall'organizzatore, si consiglia di indicare come beneficiari tutti i partecipanti e quindi di inserire tra i beneficiari non solo il contraente ma anche gli altri partecipanti.

Richiedere quindi espressamente all'organizzatore di inserire tra i beneficiari del voucher TUTTI i partecipanti, anche al fine di evitare questioni al momento dell'utilizzo poiché potrebbe verificarsi il caso che non sarà possibile ai partecipanti viaggiare tutti insieme entro la data di scadenza del voucher. Inoltre, il contraente potrebbe non coincidere con l'intestatario della pratica del TO.

Si invita a segnalare anche al TO eventuali problematiche legate all'impossibilità di utilizzo di un unico voucher da parte di tutti i partecipanti (piccoli gruppi o 2 famiglie in una sola pratica) e quindi evidenziate al TO i casi in cui si intende frazionare, se possibile, il voucher in più voucher: uno per ciascun beneficiario o gruppi di beneficiari.

Si richiama l'attenzione sul compilare tutti i campi: se il numero voucher dell'organizzatore coincide con il numero della pratica, riportarlo ugualmente nei due campi.

Si evidenzia che in caso di cessazione dell'attività dell'Organizzatore, il viaggiatore in possesso del voucher emesso dall'agenzia potrà rivolgersi al fondo di garanzia/assicurazione dell'organizzatore solo per la parte relativa al voucher dell'organizzatore.

## Caratteristiche del Voucher per le Agenzie di viaggio Organizzatrici (Modulo 02)

Si ricorda che il Voucher rappresenta il riconoscimento di un credito, dovrà essere intestato all'agenzia intermediaria (venditrice) e dovrà riportare i nominativi dei beneficiari del credito e cioè i partecipanti del pacchetto non usufruito. Infatti, l'agenzia intermediaria (venditrice) agisce in qualità di mandatario con rappresentanza del viaggiatore ed è il soggetto dal quale l'organizzatore ha ricevuto le somme pagate dai viaggiatori.

**L'organizzatore riconosce quindi il credito al soggetto dal quale ha ricevuto le somme, indicando nel voucher i nomi dei beneficiari.**

Ovviamente il voucher verrà emesso dall'organizzatore **nel limite delle somme effettivamente incassate** e quindi di quelle che l'agenzia ha rimesso all'organizzatore.

Nel riquadro in alto a sinistra del voucher è possibile inserire il vostro logo in forma digitale oppure il timbro, una volta stampato.

Indicare l'agenzia intermediaria nell'apposito spazio.

Numerate il voucher (potrebbe avere lo stesso numero della pratica). Indicate la data di emissione e specificare la data di scadenza del voucher (un anno dalla data di emissione).

Nel campo **"Condizioni applicabili al voucher"** specificare:

- se il voucher è utilizzabile per partenze entro la data di scadenza oppure per prenotazioni e contestuale utilizzo entro la data di scadenza;
- se il voucher è "open" (multiuso) oppure se è limitato ad una destinazione e/o a pacchetti che utilizzano un determinato vettore;
- se il voucher è nominativo e quindi se deve essere utilizzato solo dal beneficiario/intestatario della pratica o se da tutti i partecipanti o, ancora, se è cedibile;
- se l'importo è non divisibile e deve pertanto essere utilizzato solo su un'unica prenotazione oppure se è frazionabile e quindi utilizzabile per più prenotazioni. Tale possibilità potrebbe evitare future contestazioni: dopo il primo utilizzo, l'agenzia organizzatrice emetterà quindi un secondo buono con il valore residuo.

Si ricorda che il voucher è una misura alternativa al rimborso o alla riprogrammazione del viaggio. Quindi, compatibilmente con la propria politica aziendale e/o esigenze commerciali, laddove possibile, si consiglia una certa flessibilità, permettendo, ad esempio, l'utilizzo del voucher anche ad solo uno dei beneficiari elencati (ovviamente per tutto il suo valore) oppure che il voucher sia utilizzabile per più prenotazioni o, anche, frazionando l'importo in più voucher per i diversi beneficiari o per gruppi di essi (amici, famiglie, ecc.), rendendone così più agevole l' utilizzo e massimizzando la soddisfazione dei clienti.

A fronte dell'invio del voucher dell'agenzia organizzatrice all'agenzia intermediaria, quest'ultima potrà scegliere se consegnare il voucher ai clienti o se emettere un proprio voucher (con i riferimenti del voucher dell'agenzia organizzatrice), il cui valore includerà anche la propria commissione e quindi avrà come valore l'importo complessivamente ricevuto e pagato dal viaggiatore.

Qualora l'Agenzia intermediaria dovesse cessare la propria attività, il viaggiatore in possesso del voucher emesso dall'Agenzia intermediaria dovrà poter utilizzare il credito presso l'agenzia organizzatrice, nel limite dell'importo ricevuto dall'agenzia intermediaria. Per la parte mancante, il viaggiatore potrà rivolgersi al relativo fondo di garanzia/assicurazione dell'agenzia venditrice oppure concordare con l'agenzia organizzatrice di usufruire dell'intero importo del voucher, finalizzando una vendita diretta.

Servizio legale © Assoviaggi Confesercenti

Via Nazionale, 60 – 00184 – ROMA

Tel. 06/4725.1 E-mail: [assoviaggi@confesercenti.it](mailto:assoviaggi@confesercenti.it)

<http://www.assoviaggi.it>