



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

**Roma, 19 marzo 2020**

### **RISPOSTE ALLE DOMANDE PIU' FREQUENTI (FAQ) IN MERITO AI VOUCHER (ART. 28 D.L. 9/2020)**

#### **1. L'articolo 28 del DL 9, 2 marzo 2020 è valido anche per i viaggi di istruzione?**

L'Articolo 28 (comma 6 e 9) si applica ai viaggi di istruzione. Anche in questo caso, è l'agenzia organizzatrice che decide in che modalità rimborsare se con pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, con rimborso nei termini previsti dai commi 4 e 6 dell'articolo 41 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, oppure con emissione di un voucher di valore uguale a quanto dal cliente versato. Siamo consapevoli delle problematiche applicative di tale norma per i viaggi d'istruzione, che sono stati peraltro acquistati sulla base di procedure pubbliche, ove spesso l'agenzia non ha ancora incassato il saldo. Sono necessari ulteriori interventi normativi che chiariscano come poter utilizzare tale strumento, pensato anche a tutela delle imprese turistiche che si occupano di turismo scolastico, ma che si sta rivelando di difficile applicazione in questo particolare settore.

#### **2. Se i clienti vogliono il rimborso, possiamo offrire loro ugualmente il voucher?**

È una disposizione in deroga del codice del turismo: la scelta spetta all'organizzatore che può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, può procedere al rimborso nei termini previsti dai commi 4 e 6 dell'articolo 41 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, oppure può emettere un voucher, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, di importo pari al rimborso spettante.

#### **3. Entro quanti giorni dalla cancellazione deve essere emesso il voucher?**

L'organizzatore rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso.

#### **4. Come si possono gestire clienti che non vogliono saldare pratiche con partenza dopo 03/04/2020?**

Se si è intermediari si deve ricordare al viaggiatore la scadenza del pagamento dovuto ai sensi del contratto. Va poi coinvolto l'organizzatore, facendogli presente che, data la situazione di estrema incertezza, il cliente sollecitato non è intenzionato ad effettuare il saldo. Attendere quindi indicazioni dal TO.

#### **5. Partenze ad aprile 2020: come comportarsi se una destinazione è chiusa e i visti non vengono rilasciati?**

L'agenzia intermediaria deve porre la questione all'organizzatore e capire con loro come gestire la situazione. L'organizzatore potrà valutare se cancellare il pacchetto o temporeggiare, magari sospendendo il pagamento del saldo.

#### **6. Quale data di emissione bisogna mettere sul voucher?**

Se sono organizzatore: inserire la data di effettiva emissione. Se sono intermediario: inserire la stessa data dell'organizzatore.

**7. Viaggio con partenza dopo 3 aprile 2020: i clienti hanno dato l'acconto con bonifico ma non hanno inviato il contratto firmato. Come comportarsi?**

Il contratto può essere inviato dall'agenzia anche su supporto durevole quindi è valido anche se inviato per email. Consigliamo di allegare il contratto nuovamente, in occasione della richiesta del saldo o di altra comunicazione tra agenzia e viaggiatore, avendo cura di controllare che a suo tempo siano state rese note le penali di cancellazioni del TO.

**8. In regime di intermediazione, gli organizzatori devono emettere un voucher al netto della commissione?**

Sì, ognuno emetterà un voucher in base a quanto incassato. Il cliente ha diritto a ricevere un voucher di importo pari a quanto da lui versato.

Esempio pratico:

Se il cliente ha pagato 1.200 euro, ha diritto a un voucher da 1.200 euro.

Se l'agenzia ha versato 1.000 euro all'organizzatore, l'organizzatore emetterà un voucher all'agenzia intestata al cliente di 1000 euro e l'agenzia emetterà a sua volta un voucher per il cliente del valore di 1.200 euro.

**9. Come è coperto il periodo che va dal 23.02.2020 al 29.02.2020, periodo in cui sono usciti i vari provvedimenti?**

La norma non è retroattiva però è ragionevole – anche considerando che si tratta di decretazione d'urgenza -seguire la linea interpretativa di Enac, con comunicazioni del 10 e 11 marzo destinate ai vettori, ove precisa che il periodo è coperto e si applica l'articolo 28 del DL 9 del 2 marzo 2020.

**10. Alcuni organizzatori hanno detto che l'importo del voucher sarà al netto delle polizze assicurative. Per quale ragione si trattengono la quota assicurativa?**

Se si tratta di una polizza solo medico/bagaglio non c'è alcun motivo per trattenere la quota assicurativa in quanto la polizza opera a viaggio iniziato e quindi il rischio non è stato corso dalla Compagnia. Nel caso di polizza che preveda anche la garanzia annullamento, la copertura opera dalla data di iscrizione alla data di partenza, quindi una parte del rischio è già stata corsa dalla Compagnia. A questo punto diventa una scelta commerciale di ogni Compagnia il fatto di dare la possibilità al Tour Operator di "stornare" il premio relativo al singolo passeggero. In ogni caso, se il premio è già stato pagato, le imposte (non indifferenti in caso di garanzia annullamento -> 21,25%) non sono mai rimborsabili.

**11. L'agenzia (se intermediaria e non organizzatrice) che ha ricevuto il rimborso dall'organizzatore può rifiutarsi di rimborsare il cliente ed emettere un suo voucher?**

No, l'agenzia ha incassato in nome e per conto dell'organizzatore, se esso ha optato per il rimborso, le somme vanno versate al viaggiatore.

**12. L'art. 28 del DL 9 del 2 marzo 2020 si applica anche ai servizi singoli?**

No, l'articolo 28 si riferisce solo a pacchetti turistici e titoli di viaggio.

**13. In un voucher, per beneficiari si intendono tutti i partecipanti al viaggio o solo l'intestatario pratica?**

Il voucher dell'agenzia dovrà riprendere quanto indicato nel voucher dell'organizzatore. Se possibile e permesso dall'organizzatore, si consiglia di indicare come beneficiari tutti i partecipanti e quindi di inserire tra i beneficiari non solo il contraente ma anche tutti i partecipanti al viaggio. Chiedete espressamente all'organizzatore che inserisca tra i beneficiari del voucher TUTTI i partecipanti, anche al fine di evitare questioni al momento dell'utilizzo; non sempre sarà possibile ai partecipanti viaggiare tutti insieme entro l'anno. Inoltre, il contraente potrebbe non coincidere con l'intestatario pratica del TO. Segnalare anche al TO eventuali problematiche legate all'impossibilità di utilizzo di un unico voucher da parte di tutti i partecipanti (magari per piccoli gruppi o 2 famiglie in una sola pratica); chiedere in questi casi che vengano emessi più buoni.

**14. Cosa rispondere ai clienti che chiedono se il voucher è trasferibile?**

Dipende sempre da cosa è indicato nel voucher emesso dall'organizzatore. L'art. 28 del Decreto-legge 9 non dà indicazioni precise che sono lasciate alla discrezione dell'organizzatore. Se possibile, invitiamo gli organizzatori a non prevedere troppi limiti all'utilizzo del voucher e di renderlo quindi cedibile e frazionabile.

**15. Come comportarsi se l'organizzatore emette Voucher con scadenza 31 dicembre e non 12 mesi?**

In questo caso l'organizzatore è in errore. Consigliamo di comunicare l'errore e sollecitare nuova emissione del voucher con valenza 12 mesi.

**16. Se il voucher è dell'agenzia ma vi è specificato il beneficiario, l'agenzia può ugualmente usarlo per un altro beneficiario?**

No, non può poiché il voucher è di norma nominativo e non è cedibile, a meno che l'organizzatore non lo preveda nelle sue condizioni di voucher.

**17. È possibile frazionare l'importo di un voucher?**

L'art. 28 del Decreto-legge 9 non dà indicazioni e quindi è una decisione lasciata alla discrezione del TO che applicherà le proprie condizioni al voucher, esse dovranno essere scrupolosamente riportate nel voucher emesso dall'agenzia. Ovviamente non è una possibilità esclusa, anzi, se possibile e compatibile con le proprie esigenze di gestione, consigliamo agli Organizzatori di prevedere la possibilità di frazionare il voucher e di rendere la somma utilizzabile per più prenotazioni. Dopo il primo utilizzo il TO emetterà quindi un secondo buono del valore che residua.

**18. A fronte di un rimborso monetario di un vettore l'agenzia può emettere il voucher al cliente?**

Consigliamo di rimborsare e non effettuare voucher, dato che l'agenzia intermediaria ha incassato in nome e per conto.

**19. Quale è il trattamento fiscale del voucher?**

Il voucher emesso ai sensi dell'art. 28, del Decreto Legge n. 9/2020, rientra nella fattispecie del "buono corrispettivo", disciplinato dagli artt. da 6-bis a 6-quater e art. 13, comma 5-bis, del DPR n. 633/72. Infatti, il voucher deve essere accettato dall'organizzatore come corrispettivo o parziale corrispettivo di una prestazione di servizi e sono indicati sul voucher stesso n. pratica e denominazione dell'organizzatore. Considerando che il voucher può essere utilizzato per pacchetti turistici sia in Italia sia all'estero, si tratta pertanto di un voucher "multiuso". Quindi al momento in cui l'organizzatore / agenzia di viaggi consegna il voucher alla clientela, potrà in essere un'operazione fuori campo Iva, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del DPR n. 633/72.

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>