Accordo ASTOI - Alitalia su cessione e rimborso dei pacchetti viaggio

Alitalia e **ASTOI Confindustria Viaggi** hanno raggiunto un accordo che ha portato all'adozione di soluzioni condivise volte a garantire maggiori benefici ai clienti dei Tour Operator italiani, nel rispetto degli articoli 38 e 41 della Direttiva Europea sui Pacchetti Turistici (Dir. UE 2015/2302), recepita dall'Italia nei mesi scorsi.

L'accordo raggiunto tra la Compagnia italiana ed ASTOI, associazione che rappresenta ad oggi oltre il 90% del mercato dei Tour Operator, assicurerà importanti vantaggi ai clienti che acquistano pacchetti turistici.

In particolare, l'art. 38 del Decreto di recepimento della Direttiva prevede la possibilità di cedere il contratto di pacchetto turistico da parte di un viaggiatore ad un altro, fino a 7 giorni prima della data di partenza, mentre l'art. 41 prevede il rimborso del viaggio per circostanze inevitabili e straordinarie, c.d "cause di forza maggiore". Si tratta di due importanti fattispecie che impattano anche sul rapporto fra Tour Operator e Compagnia aerea, poiché il viaggio in aereo è una parte del pacchetto turistico.

Alitalia è la prima compagnia aerea ad aver formulato, in condivisione con ASTOI, una soluzione - valida per i Tour Operator ai quali Alitalia riserva un tariffario dedicato - che prevede l'accettazione del cambio del nome del passeggero sui propri biglietti aerei. Se la richiesta da parte del Tour Operator - per conto del cliente che intende cedere il pacchetto - verrà inviata alla Compagnia entro 7 giorni dalla data di partenza prevista, non darà luogo ad alcuna integrazione se il cambio viene effettuato sulla stessa classe di prenotazione; altrimenti, verrà applicata un'integrazione al prezzo del biglietto originario che non potrà superare i 300€ (importo variabile a seconda della tratta). Inoltre, con l'obiettivo di accelerare il procedimento di cambio nome, Alitalia ha istituito un apposito call center per la gestione diretta del rapporto con i Tour Operator inclusi in questa iniziativa.

Alitalia consentirà a tutti i viaggiatori che hanno acquistato un pacchetto turistico anche il rimborso del biglietto a fronte di eventi identificati come "cause di forza maggiore", ossia eventi che, in base a quanto previsto dalla Direttiva, consentono al cliente di annullare il pacchetto.

ASTOI e Alitalia pianificherannoinoltre attività congiunte per illustrare ai Tour Operator associati i dettagli di questa iniziativa e per testimoniare la rafforzata collaborazione fra la più importante Associazione dei tour operator italiani e la principale Compagnia aerea italiana.

“Siamo molto soddisfatti dell'accordo raggiunto con Alitalia, che ringraziamo per la disponibilità e la fattiva collaborazione, commenta **Nardo Filippetti**, Presidente di ASTOI Confindustria Viaggi. Le soluzioni identificate porteranno benefici sia agli operatori che ai consumatori che acquistano un pacchetto turistico. Colgo inoltre l'occasione per ringraziare anche il nostro Vice Presidente delegato ai rapporti con i vettori, Andrea Mele, e i nostri tecnici che hanno lavorato intensamente alla finalizzazione dell'accordo."

"L'accordo raggiunto con Alitalia - commenta **Andrea Mele**,Vice Presidente ASTOI, delegato ai rapporti con i vettori - è un bell'esempio di come player importanti del settore, Tour Operator e Compagnie aeree, siano in grado di fare squadra e di dialogare per identificare soluzioni pienamente aderenti al dettato normativo, volte a migliorare l'operatività di entrambi e a far ottenere vantaggi ai propri clienti".

“Con questa iniziativa congiunta, Alitalia si dimostra sempre attenta alle esigenze del mercato e consolida la collaborazione con ASTOI e con i tour operator associati che per la Compagnia sono partner fondamentali per lo sviluppo del proprio segmento leisure”, ha dichiarato **Nicola Bonacchi**, Vice President Leisure Sales di Alitalia. “Nel rispettare la nuova normativa, ci siamo impegnati a trovare ancora una volta soluzioni sinergiche con la filiera del turismo, a tutto vantaggio del cliente che acquista un pacchetto di viaggio con i tour operator italiani”, ha aggiunto il manager.