

Roma, 25 febbraio 2020

Circ. n. 46 / 2020 ALLE ASSOCIAZIONI
ALBERGATORI
Prot. n. 90 / AN ALLE UNIONI REGIONALI
AI SINDACATI NAZIONALI
AL CONSIGLIO DIRETTIVO
AI CONSIGLIERI ONORARI
AI REVISORI DEI CONTI
AI PROBIVIRI

Oggetto: **coronavirus - risposta alle richieste di cancellazioni - schema di lettera.**

Ci è stato segnalato che molte imprese stanno ricevendo richieste di cancellazioni relative a prestazioni e/o a periodi di soggiorno non ricompresi nel campo di applicazione delle ordinanze regionali che - allo scopo di prevenire l'esposizione al rischio di contagio da Coronavirus - hanno prescritto limitazioni allo svolgimento di attività di vario genere (gite scolastiche, manifestazioni, riunioni, etc.).

In alcuni casi, le cancellazioni sono addirittura riferite a soggiorni da svolgersi in estate o a primavera inoltrata, quando è ragionevole prevedere che il ciclo influenzale si sarà concluso.

Al fine di fornire un supporto alle aziende che desiderano offrire una risposta proattiva a tali richieste, è stato predisposto lo schema di lettera allegato, che le strutture ricettive potranno inviare ai clienti, suggerendo di confermare la prenotazione ed offrendo un più ampio periodo di tolleranza, in attesa del miglioramento della situazione generale.

Evidenziamo che lo schema contiene alcune varianti, che possono essere utilizzate a seconda del tipo di prenotazione che il cliente ha chiesto di cancellare e delle politiche aziendali in materia di cancellazione.

Sempre al fine di invitare l'opinione pubblica ad attendere l'evolversi della situazione, confidando in un rapido miglioramento delle prospettive, ieri il nostro presidente ha rilasciato una dichiarazione agli organi di informazione sottolineando che:

- il cliente ha diritto al rimborso di quanto già pagato solo nell'ipotesi di impossibilità sopravvenuta (cfr. nostra circolare n. 42 del 2020);

- quando possibile, gli albergatori cercano di andare incontro alle esigenze dei clienti, ad esempio proponendo un voucher per un periodo alternativo, anche se in termini legali il cliente non vi avrebbe diritto.

Distinti saluti.