Federalberghi ha predisposto la traduzione in lingua inglese del facsimile di diffida nei confronti di agenzie di viaggi, tour operator, grossisti, portali e altri intermediari, che contestano la applicazione della norma italiana sui voucher, per invitarli ad astenersi dal rimborsare senza autorizzazione quanto versato dai clienti e dall’addebitare alle aziende le relative somme.

La versione in inglese può essere utilizzata a titolo di cortesia in accompagnamento alla versione in italiano, che rimane quella ufficiale.

Distinti saluti

Egregi signori,

l’articolo 88 del decreto-legge 17 marzo 2020 n. 18 estende ai contratti di soggiorno la possibilità di utilizzo del voucher quale alternativa al rimborso, nei casi di impossibilità sopravvenuta di cui all’articolo 28 del decreto-legge n. 9 del 2020.

La disposizione consente alle strutture ricettive di rilasciare al cliente che richieda un rimborso, in luogo di una somma di denaro, un voucher da utilizzare entro dodici mesi dalla sua emissione.

Il voucher è un riconoscimento di un credito di cui potranno beneficiare i soggetti che hanno prenotato soggiorni, direttamente o tramite agenzia di viaggio o portale di prenotazioni, e che si trovano in una delle condizioni di impossibilità previste dall’articolo 28 del decreto-legge n. 9 del 2020.

La disposizione è applicabile a tutte le strutture ricettive italiane, a prescindere dalla nazionalità del cliente, o dalla sede dell’agenzia di viaggio o dell’intermediario o del portale attraverso cui è stata effettuata la prenotazione.

La disposizione inoltre è applicabile alle cancellazioni per “impossibilità sopravvenuta” riferite a soggiorni da effettuarsi durante il periodo di validità delle specifiche misure di contenimento adottate in Italia ai sensi dell’articolo 3 del decreto-legge 23 febbraio 2020 n. 6.

È quindi applicabile anche alle cancellazioni già effettuate, motivate dalla pandemia e dalle restrizioni contenute nei diversi provvedimenti, per le quali la struttura ricettiva non abbia ancora provveduto al rimborso.

Secondo le disposizioni sopra richiamate, il cliente deve comunicare alla struttura ricettiva il ricorrere di una delle previste situazioni di impossibilità sopravvenuta non oltre 30 giorni dopo la cessazione dell’impedimento, o l’annullamento, sospensione o rinvio dell’evento. La struttura ricettiva, entro 15 giorni dalla comunicazione, procede al rimborso del corrispettivo versato per il soggiorno ovvero all’emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall’emissione.

Si ricorda inoltre che le disposizioni sopra richiamate costituiscono, ai sensi dell’articolo 17 della legge del 31 maggio 1995, n. 218 e dell’articolo 9 del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, norme di applicazione necessaria. Pertanto sono da considerarsi prevalenti anche rispetto a leggi straniere, e ovviamente a pattuizioni diverse, in quanto la loro attuazione è ritenuta cruciale per la salvaguardia del nostro paese.

Evidenziamo infine che la situazione straordinaria conseguente all’epidemia Covid-19 determina l’insorgere di una causa di forza maggiore che non consente la normale esecuzione di alcune clausole del nostro contratto con la vostra società, incluse quelle che prevedono l’addebito diretto in conto corrente delle commissioni di vostra competenza e l’eventuale rimborso agli ospiti di commissioni, costi, spese e altri importi.

Vi invitiamo pertanto ad astenervi dal rimborsare senza nostra autorizzazione quanto versato dai nostri clienti, diffidandovi dall’addebitarci le relative somme.

Vi invitiamo inoltre a restituire senza indugio quanto già indebitamente addebitato alla nostra azienda.

Distinti saluti.

**Please find attached the English translation, but please note the Italian version should be taken as the correct version.**

**Re: COVID-19 emergency – formal notice to comply with binding Italian laws**

Dear Sirs,

Article 88 of decree-law 17 March 2020 n. 18 extends to lodging contracts the option of using vouchers as an alternative to a cash refund, in cases of supervening impossibility as defined in article 28 of decree-law n. 9 del 2020.

As an alternative to a cash refund, this provision enables accommodation facilities to provide customers requesting a refund with a voucher that must be used within twelve months of the issue date.

This voucher is an acknowledgement of a credit towards individuals who have booked stays directly or through travel agencies or booking platforms and find themselves in one of the conditions of impossibility set forth in article 28 of decree-law n. 9 of 2020.

This provision applies to all Italian accommodation facilities, irrespectively of the nationality of the customer, or the registered offices of the travel agency or intermediary or website through which a booking was made.

Moreover, the provision also applies to cancellations due to “supervening impossibility” relating to stays scheduled during the period of validity of the specific containment measures adopted in Italy pursuant to article 3 of decree-law 23 February 2020 n. 6.

As a result, it also applies to cancellations that have already been made because of the pandemic and the restrictions contained in the various orders, for which the accommodation facility has not yet provided a refund.

Based on the above provisions, customers are required to notify the accommodation facility of the occurrence of one of the situations qualifying as supervening impossibility no later than 30 days after the expiry impediment, or cancellation, suspension or postponement of the event. Within 15 days of said notification, the accommodation facility shall make the reimbursement of the amount paid for the stay or issue a voucher for an equivalent value that must be used within a year of the issue date.

It should also be noted that, pursuant to article 17 of law of 31 May 1995, n. 218 and article 9 of regulation (EC) n. 593/2008 of the European Parliament and Council, of 17 June 2008 the provisions referred to above constitute mandatory rules of law. These therefore prevail over foreign laws and any different agreements, since the implementation of these rules is deemed crucial for protecting our country.

Finally, please note that the extraordinary situation deriving from the Covid-19 epidemic also results in the emergence of an event of force majeure that does not enable the normal enforcement of certain clauses in our contract with you, including clauses providing for the direct debiting of your commission and the refunding of fees, costs, expenses and other sums to guests.

We, therefore, invite you to refrain from repaying our customers without our authorization and dissuade you from charging us the related sums.

We also invite you to return immediately what has already been wrongly charged to our company.

Best regards