

KUONI

Kuoni Italia S.p.A.
Mura di Santa Chiara 1
16128 Genova - Italia
T +39 010 5968.1
F +39 010 999 8810
www.kuoni.it

Genova, 20.04.2010

Oggetto: eruzione vulcano in Islanda – Le linee di condotta di Kuoni Italia

Gentile Agente,

la chiusura di tutti gli aeroporti, causata dalla nube sprigionatasi dal vulcano in Islanda sta costituendo un evento naturale con effetti catastrofici che rappresenta, sotto il profilo giuridico, la tipica causa di forza maggiore che necessariamente interferisce sull'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Nella situazione di criticità logistica e di allarme collegata allo straordinario evento Kuoni Italia si è conformata alle disposizioni delle competenti Autorità con l'obiettivo di garantire la massima tutela dei passeggeri.

In considerazione di quanto sopra evidenziato, Kuoni Italia ha, inoltre, deciso di adottare le linee di condotta di seguito elencate.

- 1) A tutti i clienti **in partenza fino a Mercoledì 21 Aprile Kuoni raccomanda di rinviare il proprio viaggio** fino alla prima data disponibile o, in alternativa, fino alla nuova data indicata direttamente dai clienti stessi.
- 2) **In caso di riprenotazione contestuale del viaggio di cui al punto 1. Kuoni non applicherà alcuna penale.** Saranno addebitati unicamente eventuali costi extra derivanti dalla prenotazione dei servizi in date successive a quelle originali (es. cambio di destinazione, hotel, ecc.) e/o relativi alla biglietteria aerea attenendosi alla policy dei singoli vettori (es. differenza derivante da instradamenti diversi, classi superiori, tasse, limiti temporali, ecc.)
- 3) In caso di **cancellazione (e di non contestuale riprenotazione) delle pratiche prenotate e relative alle partenze fino al 21 aprile, Kuoni consegnerà un Buono Viaggio, da utilizzare entro il 31 dicembre 2010, per un importo di pari valore del pacchetto turistico disdettato.** Trattandosi di cancellazioni per calamità naturale l'Organizzatore del viaggio è esente da obblighi quali l'offerta di pacchetti alternativi di valore superiore.
- 4) Per quanto riguarda i **passeggeri in loco** la policy dell'azienda, in linea con il Codice del Consumo, è quella di allinearsi alla posizione ufficiale di ASTOI che, in merito alle riprotezioni, **consiste nell'affidarsi a quanto concesso ai passeggeri dalle compagnie aeree.** Non sono quindi previsti interventi di copertura costi extra derivanti dalle conseguenze di quella che è evidentemente una calamità naturale impossibile da prevedere. Naturalmente, provvederemo a fornire la massima assistenza ai nostri clienti.