

## **Consigli sulla gestione dei pagamenti da annullare o contestati dai titolari carta a causa dell'epidemia COVID – 19**

Visto il periodo eccezionale che coinvolge anche il mondo dei pagamenti, vi riportiamo di seguito alcuni brevi consigli sui comportamenti da tenere verso i titolari carta.

I seguenti consigli vengono forniti per cercare di trovare una soluzione con il proprio acquirente, ma non potranno essere utilizzati come materia valida in caso di contestazione verso i Circuiti da parte del titolare carta. In ogni caso bisognerà fare riferimento alla normativa sulle disposizioni applicabili per l'emergenza da COVID-19; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Decreto Legge 2 marzo 2020, n. 9; Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18 c.d. "Cura Italia" e successivi.

### **COMPORTAMENTI**

- Consigliamo agli esercenti di coinvolgere in modo proattivo i titolari carta che non potranno ricevere beni o servizi, fornendo a loro rimborsi o alternative ragionevoli per servizi futuri.
- Se un esercente si vede costretto a rimborsare un titolare carta, consigliamo di farlo tempestivamente.
- Consigliamo agli esercenti di eseguire il rimborso sempre e solo tramite richiesta di storno sulla carta utilizzata al momento del pagamento e non tramite altri sistemi di pagamento (esempio bonifico).

### **DOMANDE E RISPOSTE CON RELATIVE CASISTICHE**

#### **Annullo da parte del titolare carta e politiche di cancellazione dell'esercente**

**1) Domanda: un titolare carta rifiuta l'uso dei servizi disponibili a causa di preoccupazioni relative a COVID-19. Ad esempio, sceglie di non volare in seguito a consigli precauzionali o di evitare la quarantena obbligatoria all'arrivo. Il titolare carta ha diritto al rimborso?**

**Risposta:** No. Il titolare carta non ha diritto al riaccredito se ha scelto di non utilizzare i servizi resi disponibili dall'esercente, poiché questo ha adempiuto ai propri obblighi

legati alla transazione. Ciò vale anche per esercenti diversi dalle compagnie aeree quali hotel e/o altre categorie che hanno mantenuto la loro fornitura di servizi.

Nota: potrebbe esserci un diritto di rimborso se questo è dovuto secondo i termini e le condizioni correttamente comunicati al titolare carta al momento dell'acquisto.

**2) Domanda: A un titolare carta è stata addebitata una penalità per mancata presentazione perché non ha annullato la prenotazione di una struttura alberghiera secondo la politica di cancellazione. Il titolare carta ha diritto al rimborso?**

Risposta: No. Il titolare carta non ha diritto al rimborso se la struttura è stata aperta e ha reso il servizio disponibile per il titolare carta e quest'ultimo era nella possibilità di usufruire del servizio ma non lo ha annullato nei termini e nelle condizioni correttamente comunicate al momento dell'acquisto.

**3) Domanda: un titolare carta ha perso il volo (per qualsiasi motivo) e, di conseguenza, ha perso un successivo servizio che non è rimborsabile, come per esempio una crociera o una prenotazione prepagata in hotel. Il titolare carta ha diritto al riaccredito per il servizio perso?**

Risposta: No. Il titolare carta non ha diritto al riaccredito per il servizio mancato, a meno che non abbia diritto a un rimborso secondo i termini e le condizioni dell'esercente che erano state comunicate al titolare carta al momento dell'acquisto.

### **Annulli da parte dell'esercente**

**1) Domanda: un titolare carta ha acquistato beni o servizi ma gli è stato comunicato che l'esercente non sarà in grado di fornirli. Il titolare carta ha diritto al riaccredito?**

Risposta: Sì. Esiste un diritto al riaccredito in caso di mancata fornitura di beni o servizi, anche in caso di annullamento da parte dell'esercente a causa di restrizioni governative, insolvenza o altre circostanze eccezionali. Consigliamo comunque di cercare sempre di proporre al titolare carta una possibile e valida alternativa anziché il riaccredito.

**2) Domanda:** al titolare carta viene comunicato che la data di un evento (ad es. concerto, evento sportivo) è stata modificata o posticipata a causa delle restrizioni COVID-19; tuttavia, il titolare carta non può o non desidera partecipare alla nuova data. Il titolare carta ha diritto al riaccredito?

Risposta: Sì. Esiste un diritto al riaccredito quando i servizi vengono cambiati o rinviati ma non vengono accettati dal titolare carta. Consigliamo di cercare sempre di proporre al titolare carta una possibile e valida alternativa anziché il riaccredito e ricordiamo che i titolari carta non sono obbligati ad accettare servizi alternativi ragionevoli, se non indicati nei termini e nelle condizioni che l'esercente ha comunicato al momento dell'acquisto.

#### **Alternative ragionevoli per servizi futuri**

**1) Domanda:** l'esercente ha annullato i servizi e offerto al titolare della carta un'alternativa ragionevole per servizi futuri. Questo comportamento è proibito?

Risposta: No. Consigliamo agli esercenti di proporre soluzioni alternative.

**2) Domanda:** l'esercente ha annullato i servizi e offerto al titolare carta un'alternativa ragionevole per servizi futuri. Il titolare della carta non desidera questa ragionevole alternativa, ma l'esercente rifiuta di elaborare un rimborso citando la legislazione o il regolamento del governo. Il titolare carta ha diritto al riaccredito?

Risposta: in caso di controversia, i Circuiti Internazionali esamineranno e terranno conto della legislazione pertinente e applicabile o delle normative governative volte a risolvere le controversie COVID-19. Ad esempio il titolare carta potrebbe dover accettare un buono al posto di un rimborso se un governo avrà emesso leggi o regolamenti che consentono a un esercente di fornire un buono al posto di un rimborso.

#### **Altre casistiche**

**1) Domanda: un titolare carta ha dovuto sostenere spese dopo che l'esercente ha annullato i servizi. Il titolare carta ha diritto al riaccredito delle spese vive?**

Risposta: No. Le spese vive o altri danni finanziari derivanti da servizi annullati non possono essere inclusi nel riaccredito verso il titolare carta. Solo l'importo della transazione può essere riaccreditato se esiste un diritto di riaccredito valido.

**2) Domanda: il titolare carta ha ordinato la consegna della merce, ma non è arrivata entro la data di consegna programmata o reciprocamente accettabile (ad esempio a causa di quarantene o ritardi nelle spedizioni). Il titolare carta ha diritto al rimborso?**

Risposta: Sì. L'esercente è responsabile nel garantire che la merce raggiunga il titolare carta entro la data di consegna prevista. Se si prevede che la merce arrivi in ritardo, gli esercenti sono invitati a chiedere al titolare della carta pazienza e flessibilità nella consegna.

**3) Domanda: un titolare di carta tenta di restituire la merce all'interno della politica di reso concordata con l'esercente; tuttavia, l'attività è chiusa a causa delle restrizioni COVID-19. Il titolare carta ha diritto al rimborso?**

Risposta: Sì, il titolare carta ha diritto al rimborso se restituisce la merce ed è compito dell'esercente essere in grado di accettare la restituzione della merce. Se il titolare carta non restituisce la merce non può aver diritto al rimborso.