



NOTE SULL' ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO VIAGGIO

Caro amico e cliente,

sappiamo benissimo quanto siano noiose da leggere certe circolari. Da parte nostra le garantiamo che la sua noia a leggere è pari o forse inferiore alla nostra a scriverle. Tuttavia certe cose è bene metterle in chiaro affinché non sorgano problemi tra di noi: il che è, in definitiva, l'unica vera ragione per cui inviamo questa lettera.

* * *

LA GARANZIA VIAGGI DI CULTURA

La parola 'garanzia' è forse eccessiva, ma la sostanza è reale e di ottimo livello. Quando una persona si iscrive a un viaggio a più di 90 giorni dalla partenza, da quando ha inviato la quota può cambiare idea e annullare il viaggio quando vuole, per qualunque motivo, in qualunque momento **fino alla data della conferma del viaggio** senza alcuna penalità.

LA CONFERMA DEL VIAGGIO

È un atto formale, scritto, da parte nostra: non è una telefonata, un 'mi hanno detto' o qualcosa di vago; è una lettera inviata personalmente a ognuno dei partecipanti, spedita in genere tra i 90 e i 45 giorni prima della partenza del viaggio. In essa viene riportata in grande e in modo chiaro: CONFERMA DEL VIAGGIO IN.... Fino a quando (e solo fino a quando) non viene inviata la conferma da parte nostra, i clienti iscritti con anticipo di oltre 90 giorni rientrano nelle condizioni del punto precedente.

QUANDO GIUNGE LA CONFERMA DEL VIAGGIO

Da quando VIAGGI di CULTURA manda la comunicazione che il viaggio è confermato **cessa ogni forma di garanzia da parte nostra**. Questo significa che - salvo indicazioni particolari viaggio per viaggio - **da quando viene inviata la conferma del viaggio valgono le penalità annullamento indicate nelle condizioni generali**.

Perché questo? Perché il mondo del turismo è cambiato enormemente negli ultimi anni. Le compagnie aeree impongono di fatto l'acquisto del biglietto aereo con oltre novanta giorni di anticipo e non rimborsano più eventuali cancellazioni. Anche i cosiddetti servizi a terra devono essere pagati ormai con anticipi di 45 giorni (70 in USA!!!). In altre parole non è più VIAGGI di CULTURA ad avere in mano il denaro dei nostri clienti, ma operatori terzi, di grandi dimensioni e totalmente disinteressati alla tutela di un nostro cliente.

ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO PRESSO COMPAGNIE DI ASSICURAZIONE

E così, alla conferma del viaggio (quando scattano anche molti dei nostri pagamenti) noi suggeriamo alle persone di contrarre un'assicurazione contro il rischio di annullamento da parte del cliente. Tali polizze costano in genere il 5% del costo del viaggio. Ce ne sono in commercio anche di molto più economiche ma, in attesa che lo dica un tribunale, lo diciamo noi: molte di queste polizze sono solo

formali e hanno condizioni per il rimborso della quota quasi impossibili. Una buona polizza, una polizza onesta, costa circa il 5% del costo del viaggio.

COSA È UNA POLIZZA ANNULLAMENTO?

È un contratto tra chi viaggia (il cliente) e l'ente contraente (l'assicurazione). Questo contratto è diretto e personale. VIAGGI di CULTURA della Conway srl in questa relazione **è nulla, non esiste. Non è contraente, non è assicurato, non è nemmeno intermediario.** Non siamo responsabili di penali e di rimborsi mancati, non rispondiamo delle motivazioni, delle perizie, di nulla dunque: il nostro compito si limita a segnalare il nome di un'assicurazione e dare una mano alla firma del contratto.

NESSUNA FORMA DI COINVOLGIMENTO DI VIAGGI DI CULTURA

Questo significa che quando accettiamo di sottoscrivere un'assicurazione annullamento viaggio per un nostro passeggero noi lo facciamo solo per semplificare le cose ai nostri clienti. **Ed è unicamente per questa ragione che accettiamo di ricevere la documentazione e inoltrarla all'assicurazione. Le nostre responsabilità sono pari a quelle del postino: riceviamo dei documenti e li trasmettiamo ai clienti. Altro non possiamo e non dobbiamo.**

I LIMITI DELL'ASSICURAZIONE

Nemmeno di questo noi siamo autorizzati a parlare; le assicurazioni parlano attraverso le polizze e le loro condizioni, noi non siamo autorizzati né a riassumere né a indicare nulla: per l'appunto, come il postino.

Per esperienza, e solo per quella, senza alcun titolo per parlare e alcun dovere da rispettare, in spirito di amicizia e nulla più possiamo dire quanto segue: i motivi di annullamento sono in genere i soliti, ben conosciuti, che si applicano alla media dei contratti assicurativi. Se un cliente annulla perché chiamato a un convegno dovrà dimostrare che l'invito è arrivato dopo l'iscrizione, non prima. Se annulla per una malattia dovrà dimostrare che la malattia è arrivata dopo l'iscrizione, non prima. Se annulla perché il partner e compagno di viaggio ha annullato a sua volta dovrà dimostrare che le ragioni dell'annullamento del partner sono sopraggiunte dopo l'iscrizione, non prima. La dimostrazione di tutti questi punti è a intero carico del cliente; l'accoglimento o meno della richiesta di rimborso è compito dell'assicurazione: non a caso noi non veniamo nemmeno informati se il cliente è stato o meno rimborsato; quando l'assicurazione rimborsa non spedisce i soldi a noi, ma al cliente.

CONDIZIONI STRAORDINARIE DI ANNULLAMENTO

Nemmeno di questo noi siamo autorizzati a parlare: le condizioni straordinarie di annullamento sono riassunte nelle polizze e nelle loro condizioni. Noi non siamo autorizzati né a riassumere né a indicare nulla: ancora una volta, come il postino.

*Per esperienza, e solo per quella, senza alcun titolo per parlare e alcun dovere da rispettare, in spirito di amicizia e nulla più possiamo dire quanto segue: l'annullamento di un viaggio per guerra, disastri naturali, scioperi, altre cause di forza maggiore (dal default degli USA al crollo della borsa in Italia) non fa parte di ciò che le assicurazioni giudicano essere motivo di rimborso. Non abbiamo mai visto in 30 anni rimborsare un viaggio annullato per queste cause. È in questo senso totalmente inutile mettersi a disquisire se le condizioni di pericolosità sono reali o meno perché comunque sia l'assicurazione non rimborsa: che ci sia pericolo di guerra o meno questa motivazione presentata all'assicurazione **in genere non dà diritto ad alcun rimborso (ci saranno assicurazioni con polizze particolari? Occorre chiedere a un assicuratore, noi non lo siamo).***

Potrebbe VIAGGI di CULTURA sostituirsi all'assicurazione e rimborsare eventuali penali aeree legate a annullamenti per ragioni di questa gravità? Sì! Ma solo se queste condizioni di rimborso sono riconosciute dalle compagnie aeree. Sicché [accaduto] se una compagnia aerea dichiara che mentre bombardano

Bagdad si può ugualmente volare su Tehran le discussioni sono finite prima ancora di cominciare. Potrebbe VIAGGI di CULTURA sostituirsi all'assicurazione e rimborsare eventuali penali nei servizi a terra legate a annullamenti per ragioni di questa gravità? Sì! Ma solo teoricamente: in realtà in sessanta anni di attività non abbiamo mai veduto che un operatore locale restituisca i soldi dicendo che 'era troppo pericoloso venire'. Se lo facesse noi renderemmo immediatamente quanto versato ... se, quando succederà, se succederà noi saremo sempre dalla parte del nostro cliente.

DUNQUE L'ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO È UNA 'MEZZA FARSA'?

No, non lo è: ma – salvo polizze particolari - i motivi di rimborso sono sempre e solo quelli, ovvero sopraggiunti impegni professionali (nelle polizze più serie) o sopraggiunta impossibilità di partecipazione al viaggio per motivi fisici o malattia o altro. È inutile, con questi limiti, appellarsi alla ragionevolezza: le assicurazioni hanno dei contratti – le polizze – e con quelli ragionano.

DUNQUE...

- La polizza annullamento viaggio è un atto assicurativo, coinvolge un assicuratore e un assicurato.
- VIAGGI di CULTURA non è né l'uno né l'altro: dunque il primo, più saggio consiglio è quello di rivolgersi al proprio assicuratore e studiare con lui la polizza che si preferisce;
- Se non si conosce nessuno e non si intende perdere tempo VIAGGI di CULTURA è lieto di dare una mano facilitando la sottoscrizione di una polizza e curando la trasmissione dei documenti.
- In questo senso insieme alla firma del contratto di assicurazione chiederà una liberatoria ai propri amici in cui si dichiara di essere consapevoli del ruolo di solo postino di VIAGGI di CULTURA e di accettarne i servizi 'postali' senza coinvolgerci in alcun modo in contenziosi con l'assicurazione o altre forme di scontro o contestazione;
- Noi crediamo che sia meglio fare la polizza, ma non siamo affatto convinti che quella proponiamo sia la migliore, ognuno decida liberamente: la scelta della polizza non è competenza di VIAGGI di CULTURA.
- Meglio fare la polizza che non farla: protegge dal rischio annullamento malattie proprie o dei congiunti;
- Meglio non farsi illusione sulle altre cause di annullamento (politica, guerra, cambiamento di idea);
- Meglio farsi subito dare da un medico tutta la documentazione necessaria che sarà comunque richiesta e di cui il medico risponderà ai termini di legge.
- Meglio non illudersi sul successo di condizioni che non siano facilmente riconoscibili e diagnosticabili (sì al rimborso anche per il coniuge per una frattura, no al rimborso per crisi di panico, depressione eccetera)

Nella speranza di essere stati utili,

Molto cordialmente

LA SEGRETERIA DI VIAGGI di CULTURA

ALL'ATTENZIONE DELLA SEGRETERIA DI VIAGGI DI CULTURA
CONWAY SRL
PIAZZA SAN DOMENICO, 2
40124 BOLOGNA

Il sottoscritto.....

Dopo avere letto la circolare denominata NOTE SULL'ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO e avere accettato tutti i limiti che VIAGGI di CULTURA ha fatto presente nel rapporto tra cliente e assicurazione, non avendo un proprio assicuratore o per altre ragioni

chiede

che la società Conway srl invii i contratti e il modulo di adesione di una polizza annullamento viaggio.

Il sottoscritto dichiara di avere ben compreso la natura di semplice intermediazione postale della Conway che si offre di trasmettere in vece sua i documenti necessari alla sottoscrizione della polizza e di un'eventuale richiesta di rimborso.

Il sottoscritto dichiara altresì di avere compreso e accettato che tutto quello che riguarda i termini dell'assicurazione, le modalità di sottoscrizione e quelle di rimborso sono contenute in un contratto siglato tra il sottoscritto e l'assicurazione e che tale contratto non coinvolge in nessun modo né la Conway né le persone che mi hanno dato una mano nella sottoscrizione della polizza.

Firma di colui che chiede di ricevere la polizza

Data_____