

# GUIDA

# ANNULLAMENTO

Importante è il RUOLO che l'agenzia di viaggi ha nella vendita:

- Se è ORGANIZZATRICE
- Se è INTERMEDIARIA - di un Tour Operator  
- di più servizi acquistati da fornitori differenti
- Se vende solo la BIGLIETTERIA

Ma a cosa vado incontro se mi dichiaro organizzatrice o intermediaria?

## QUALI DOCUMENTI DEVO PRESENTARE?

	BIGLIETTERIA	ADV ORGANIZZATRICE	ADV INTERMEDIA TO	ADV INTERMEDIA PIU' FORNITORI (es. Ryanair + Expedia)
Privacy i4t	X	X	X	X
Modulo annullamento compagnia	X	X	X	X
Documento che attesti il motivo dell'annullamento	X	X	X	X
Prove di pagamento	X	X	X	X
Certificato di parentela tra i partecipanti al viaggio	X	X	X	X
Contratto di vendita emesso dall'Adv		X	X	X
Ec di penale emesso dall'Adv		X	X	X
Scaletta o regolamento di penale emesso dalla Adv		X		
Ec di conferma del To / fornitore			X	X
Ec di penale del To / fornitore			X	X
Condizioni di recesso del To / fornitore			X	X
Biglietteria aerea o titoli di viaggio	X			X
Refound notice o dichiarazione di non volato	X			X

## ANALISI DEI DOCUMENTI :

### 1. PRIVACY I 4 T

richiede sempre la compilazione di pagina 1, data e firma a pagina 5 e il consenso al punto A di pagina 6 con firma

### 1. MODULO ANNULLAMENTO COMPAGNIA

indicare sempre tutti i dati bancari richiesti (codici iban e codici swift inclusi); indicare sempre tutti i dati anagrafici dei passeggeri che annullano (compresi di codice fiscale); sempre la firma dove richiesto

### 1. DOCUMENTO CHE ATTESTI IL MOTIVO DELL'ANNULLAMENTO

in caso di presentazione del certificato medico deve essere sempre riportata la diagnosi, la prognosi e la data in cui il certificato viene stilato, oltre che timbro e firma del medico che redige.

### 2. PROVE DI PAGAMENTO

non è mai sufficiente il "pagato" sul contratto di vendita, ma vengono richieste le "evidenze di pagamento", ovvero: contabile del bonifico, ricevute di scontrini pos, fotocopia dell'assegno o se c'è stato pagamento in contanti deve essere presentata una quietanza di pagamento.

### 3. CERTIFICATO DI PARENTELA TRA I PARTECIPANTI AL VIAGGIO

stato di famiglia rilasciato dal comune di residenza o autodichiarazione su documento ufficiale del comune, accompagnato SEMPRE dal documento di identità del dichiarante. In assenza di parentela si deve presentare una delega per il rimborso su un unico conto corrente, accompagnata SEMPRE dal documento di identità.

**6 - CONTRATTO DI VENDITA EMESSO  
DALL'AGENZIA VIAGGI**

**Ruolo che ricopre l'adv**

**Dati dei passeggeri iscritti al viaggio**

**I servizi acquistati,  
i relativi costi e il totale del viaggio  
(compreso di eventuali fee di agenzia)**

**Data di prenotazione del cliente**

**Firma del cliente**

**7 - ESTRATTO CONTO DI PENALE EMESSO  
DALL'AGENZIA VIAGGI**

**Ruolo che ricopre l'adv**

**Dati dei passeggeri che hanno annullato il viaggio**

**I servizi che sono andati in penale,  
con quale percentuale e  
il totale della penale applicata dall'adv al cliente  
(compresa di eventuali fee di agenzia)**

**Data di cancellazione da parte del cliente**

**Firma del cliente**

## **8 – SCALETTA O REGOLAMENTO DI PENALE EMESSO DALL'AGENZIA DI VIAGGIO**

Se l'agenzia si dichiara **ORGANIZZATRICE** del viaggio, in fase di vendita, deve presentare il regolamento di penale al cliente e quest'ultimo deve firmarlo per accettazione.

Il documento deve avere la data di prenotazione e deve riportare le penali che l'agenzia applicherà in caso di recesso del contratto da parte del cliente.

**Ad esempio:**

- 10% dalla data di conferma sino a 30 giorni prima della partenza;
- 30% da 29 a 20 giorni prima della partenza;
- 50% da 19 a 10 giorni prima della partenza;
- 75% da 9 a 4 giorni prima della partenza;
- 100% da 3 a 0 giorni prima della partenza o in caso di mancanza presentazione (no-show);

<b>9 – ESTRATTO CONTO DI CONFERMA DEL TOUR OPERATOR (alpitour) O DEL FORNITORE (es. expedia)</b>	<b>10 – ESTRATTO CONTO DI PENALE DEL TOUR OPERATOR (alpitour) O DEL FORNITORE (es. expedia)</b>
Se l'agenzia è <b>INTERMEDIARIA</b>	Se l'agenzia è <b>INTERMEDIARIA</b>
Dati dei <b>passengeri</b> che usufruiranno del servizio	Dati dei <b>passengeri che hanno annullato il servizio</b>
Data di <b>prenotazione</b> della pratica o del servizio	Data di <b>cancellazione</b> della pratica o del servizio
Dettaglio dei costi con il <b>totale</b>	Dettaglio dei costi andati in penale e <b>totale della penale</b>

## 11 – CONDIZIONI DI RECESSO DEL TOUR OPERATOR O DEL FORNITORE

Il documento deve riportare le penali che il tour operator o il fornitore applicheranno in caso di recesso del contratto da parte del cliente.

Ad esempio:

- 10% dalla data di conferma sino a 30 giorni prima della partenza;
- 30% da 29 a 20 giorni prima della partenza;
- 50% da 19 a 10 giorni prima della partenza;
- 75% da 9 a 4 giorni prima della partenza;
- 100% da 3 a 0 giorni prima della partenza o in caso di mancanza presentazione (no-show);

Condizioni di cancellazione a soggiorno

Più informazioni su tutte le opzioni di cancellazione ⓘ

- Non rimborsabile + 0 €
- Completamente rimborsabile + 23 €  
prima del giorno 5 gen



## **12 – BIGLIETTERIA AEREA O TITOLI DI VIAGGIO**

Il documento che viene richiesto è il biglietto aereo o titolo di viaggio di **andata e rientro** da cui si possa evincere la **data di prenotazione** del servizio, i passeggeri e il costo.

## **13 – REFOUND NOTICE O DICHIARAZIONE DI NON VOLATO**

Quando si annulla un biglietto o un titolo di viaggio, il fornitore o la compagnia (aerea, marittima, ferroviaria ecc) devono rilasciare un documento.

Spesso si tratta della **“dichiarazione di non volato”** per le compagnie aeree, ovvero un documento ufficiale dove dichiarano che i passeggeri che avrebbero dovuto viaggiare sul volo di andata e ritorno (riportando le tratte e il codice di prenotazione del biglietto) non sono partiti.

Altre volte si tratta del **“Refound Notice”**: un documento emesso dalla compagnia che presenta la data di cancellazione del volo e il rimborso che è stato emesso a favore dei passeggeri (completo di cognomi e nomi dei pax e del codice di prenotazione o del codice di biglietto).

## **IMPORTANTE !!!!**

**La liquidazione è sempre il frutto del conteggio della **PENALE** al netto:**

- 1- del costo del premio della polizza**
- 2- della franchigia o scoperto come da condizioni di polizza (nel caso in cui fosse prevista)**

# BAGAGLIO

La tipologia di sinistro “bagaglio” racchiude diverse casistiche di seguito elenchiamo le più frequenti:

- **Ritardo nella consegna**
- **Smarrimento definitivo**
- **Danneggiamento**

La documentazione varia in base al tipo di casistica ma alcuni documenti sono in comune per tutte le tipologie di sinistro bagaglio.

Vediamoli di seguito:

- **Pir (denuncia all'ufficio lost and found):**  
indispensabile per una valutazione positiva della pratica è la prova del sinistro causato dal vettore.
- **Operativo voli:** le nostre polizze coprono per viaggi che partono dall'Italia e terminano in Italia, la prenotazione aerea viene quindi richiesta per verificare questo punto e che ci sia stata un corretta emissione nell'inserimento delle date rispetto a quelle dell'assicurazione.

- **Modulistica scaricabile dal nostro sito:** importante la compilazione corretta e completa dei moduli, le nostre compagnie riescono ad aprire i sinistri sui loro gestionali solo se ci sono tutti i dati dei pax ( nome, cognome, codice fiscale).N.B. LE NOSTRE COMPAGNIA EMETTO EVENTUALE BONIFICO DI RIMBORSO DA CONTO ESTERO **IL CODICE SWIFT E' NECESSARIO.**
- **Risarcimento da parte de vettore aereo:** ricordiamo che le nostre polizze operano in secondo rischio; il vettore che ha causato, il danno, lo smarrimento o il ritardo nella consegna è responsabile in primis di dare riscontro al sinistrato. In seguito alla valutazione negativa o positiva del vettore, la compagnia assicuratrice provvederà eventualmente al rimborso al netto di eventuali franchigie previste. Potete consultare un approfondimento sull'argomento al seguente link <https://www.s4t.it/i-quaderni-di-s4t-trasporto-aereo-i-bagagli/>.

**La documentazione specifica per ogni tipologia di sinistro viene indicata nella nostra check list presente sul nostro sito sinistri.**

1) Gentile cliente, per procedere all'esame ed alla liquidazione del sinistro, occorre compilare i dati a fianco:

Importo Totale	900,00	Modifica	l'importo deve corrispondere a quello riportato nel Modulo Generale da Lei sottoscritto
Titolare Conto	CALOGERO MARTORANA	Modifica	campo obbligatorio
IBAN	IT79HO3015032000000000000000000	Modifica	campo obbligatorio
SWIFT	FEBIITM2	Modifica	campo obbligatorio
Codice Fiscale	MRTCGR68E24G624C	Modifica	campo obbligatorio



2) Scarichi, stampe e compili i moduli qui di fianco:

↓ Modulo Bagaglio

↓ Modulo Privacy e Termini I4T

↓ Check List

3) Usi il modulo accanto per inviarmi i suoi moduli compilati.È necessario inoltre inviarmi le scansioni dei seguenti documenti:

- *PIR all'ufficio lost & Found*
- *Dichiarazione del vettore se il bagaglio è stato ritrovato o rimborsato*
- *Elenco oggetti e scontrini*

Se vuole allegare più file assieme, crei un file .zip

Allegato	-- scegli tipo allegato --
	Scegli file Nessun file selezionato
	<b>Estensioni permesse:</b> doc, docx, jpeg, jpg, pdf, png, txt, zip, rar, tif
	* in caso di errore, o di doppio allegato di un tipo, utilizzare l'allegato generico
Messaggio Utente	

# SPESE MEDICHE

## **Durante il viaggio:**

**IMPORTANTE:** contattare sempre la centrale operativa della compagnia assicuratrice. Il numero di telefono è facilmente reperibile sul certificato assicurativo. La segnalazione deve avvenire anche se si tratta di semplici spese mediche che non richiedono necessariamente il supporto dello staff medico o il pagamento diretto da parte della compagnia assicuratrice. In mancanza di contatto con la centrale operativa, la richiesta sarà respinta.



## **Al rientro dal viaggio:**

effettuare la richiesta di risarcimento sul portale [sinistri.i4t.it](http://sinistri.i4t.it) ( o [sinistrimarsupio.i4t.it](http://sinistrimarsupio.i4t.it) in base a dove si ha stipulato la polizza)scegliendo l'opzione spese mediche. Attenzione a rispettare i termini indicati sulla polizza al paragrafo 'comportamenti in caso di sinistro'

Prima di procedere con la registrazione sul portale e l'apertura del sinistro, controllare l'importo di franchigia ed eventuali esclusioni.

## **Elenco dei documenti richiesti:**

- . modulistica : privacy i4t - modulo spese mediche
- . certificato medico o di pronto soccorso redatto sul luogo del sinistro : deve essere indicata la patologia e/o la modalità dell'infortunio subito
- . in caso di ricovero: copia conforme all'originale della cartella clinica
- . originali di fatture o scontrini o ricevute fiscali complete di p.iva o cod.fiscale degli emittenti
- . prescrizione medica per l'acquisto dei medicinali
- . estratto conto di prenotazione del viaggio, copia della biglietteria aerea o documenti di viaggio

La Check List apertura sinistro spese mediche è disponibile anche su nostro sito web <https://www.i4t.it/>

→ 'documenti'


✚ spese mediche: <https://www.i4t.it/wp-content/uploads/2022/07/Check-List-Apertura-Sinistro-spesse-mediche-portale.pdf>

Attenzione!

È importante fornire sempre un certificato che attesti la patologia e la necessità di non poter rimandare le cure al rientro dal viaggio

1) Gentile cliente, per procedere all'esame ed alla liquidazione del sinistro, occorre compilare i dati a fianco:

Importo Totale	140,88	Modifica	l'importo deve corrispondere a quello riportato nel Modulo Generale da Lei sottoscritto
Titolare Conto	evelina pia fortunato	Modifica	campo obbligatorio
IBAN	IT30M0103016101000000	Modifica	campo obbligatorio
SWIFT	Swift	Modifica	campo obbligatorio
Codice Fiscale	FRTVNP78C49L418N	Modifica	campo obbligatorio



2) Scarichi, stampi e compili i moduli qui di fianco:

[↓ Modulo Privacy e Termini I4T](#) [↓ Modulo Completo \(documento unico\)](#) [↓ Check List](#)

3) Usi il modulo accanto per inviarci i suoi moduli compilati. È necessario inoltre inviarci le scansioni dei seguenti documenti:

- *Certificato medico*
- *Stato di famiglia per verificare i gradi di parentela*

Se vuole allegare più file assieme, crei un file .zip

Allegato

-- scegli tipo allegato --

Scegli file Nessun file selezionato

Estensioni permesse: doc, docx, jpeg, jpg, pdf, png, txt, zip, rar, tif

\* in caso di errore, o di doppio allegato di un tipo, utilizzare l'allegato generico

Messaggio Utente

Invia