



Mercoledì 04/09/2013

Pacchetti vacanze 'week-end': attenzione, in realtà cosa si compra?

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Sollecitati da qualche questione presentata presso lo sportello torinese dell'Associazione, abbiamo letto le condizioni di acquisto e di godimento di questi pacchetti "week-end"

che vanno per la maggiore presso le grandi catene commerciali, come Feltrinelli o FNAC, con i quali si comprano in genere week-end per due persone in decine di posti in tutt'Italia, e non tutto è chiaro...

A fronte infatti degli innumerevoli (70 - 90 - 120 ...) ed incantevoli hotel, masserie, agriturismi, B&B, relais, 'resort' proposti nei corposi libretti allegati, vi potrebbe capitare di iniziare a chiamare uno dopo l'altro questi splendidi posti, e nonostante la vostra estrema (eccessiva?) disponibilità a cambiare repentinamente destinazione, potreste (piuttosto realisticamente) non riuscire a trovare alcuna disponibilità... Cosa succede, allora?

Alcuni pacchetti vi danno la possibilità, effettuando un piccolo bonifico di circa 15-20 euro (attenzione: sempre prima della scadenza del pacchetto), di prorogare la validità dello stesso di un anno, ma già questo è un punto di forte criticità: perché l'acquirente-consumatore dovrebbe pagare un 'surplus' per sanare una situazione che non dipende certo da una sua mancanza?

Ma cosa succede se in ogni caso, per impossibilità di prorogare il termine o comunque per un'ulteriore impossibilità di trovare posto, il pacchetto scade senza che voi abbiate avuto la possibilità di usufruire del soggiorno?

Per avere la possibilità, un domani, di difendersi nei confronti della società venditrice, ci sentiamo di suggerire qualche utile accorgimento:

- inviate le richieste alle strutture scelte possibilmente sempre via e-mail, in maniera tale che possa sempre essere verificato il tentativo di prenotazione;
- in caso di molteplici 'rifiuti', soprattutto in vicinanza della scadenza del pacchetto, inviate una lettera raccomandata r/r alla società venditrice del pacchetto, dando atto dei tentativi effettuati ed invitandoli a dare concreto seguito alle vs. richieste di soggiorno, ovvero a prorogare la scadenza del pacchetto;
- all'atto di acquisto del pacchetto, andate sul sito della società venditrice e stampate le condizioni di contratto (e di proroga) al momento pubblicate (in quanto nel tempo possono cambiare...!): molte condizioni di servizio, tra le quali la eventuale possibilità di proroga, sono presenti solo sul sito, e non nel libretto cartaceo che trovate nel 'pacchetto'...!
- all'atto della proroga, verificate attentamente le condizioni per la sua validità: alcune società richiedono, unitamente all'effettuazione del bonifico, una serie di ulteriori incombenzi (come l'invio in cartaceo di una serie di documenti).

In ogni caso, sono prodotti dalla regolamentazione giuridica nuova, ed un po' incerta: segnalate ad ADUC la vostra esperienza...!



Fonte: www.aduc.it