

PS11822 - VUELING/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Allegato al provvedimento n. 29634

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11822 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 24 settembre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali in materia di rimborso dei voli cancellati dalla società Vueling Airlines S.A., lo stesso professionista Vueling Airlines S.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

1 Evitare ogni riferimento al Covid-19 nella cancellazione dei voli laddove non sussistano obiettive restrizioni agli spostamenti

In tutte le comunicazioni con i consumatori, la Società si impegna a non menzionare la situazione di emergenza legata al Covid-19 quale motivo della decisione di cancellare un volo, laddove tale cancellazione non dipenda da sopravvenute restrizioni alla libera circolazione delle persone in almeno una delle località collegate dalla tratta in questione, imposte a livello nazionale o locale.

Vueling ha già attuato tale impegno.

2 Rendere disponibile una procedura automatizzata per la gestione delle prenotazioni relative a voli cancellati e delle richieste di rimborsi in danaro

Allo stato, Vueling prevede che il rimborso in danaro possa essere chiesto tramite call centre.

Ciò premesso, con il presente impegno Vueling renderà disponibile un "bottone" (*link*) per ottenere il rimborso in danaro, che sarà cliccabile direttamente nella email che viene inviata automaticamente una volta che il passeggero abbia richiesto un rimborso a seguito della cancellazione del volo. Cliccando sul riquadro summenzionato, il passeggero verrà reindirizzato a una pagina web in cui potrà inserire gli estremi della carta di credito ed ottenere il rimborso in danaro.

Vueling ha già avviato le procedure per attuare questo impegno e prevede che la procedura on-line sarà introdotta entro la fine di gennaio 2021.

3 Rendere gratuita la linea telefonica messa a disposizione dei passeggeri interessati dalle cancellazioni e apportare migliorie al servizio

A seguito dell'avvio del procedimento, la Società ha reso gratuita la linea telefonica messa a disposizione dei passeggeri interessati dalle cancellazioni.

Il numero gratuito (800593846) è stato reso disponibile già a partire dal 6 ottobre 2020.

4 Incrementare l'efficienza del servizio clienti per i passeggeri italiani

Vueling ha incrementato il numero di addetti del call centre messi a disposizione dei passeggeri italiani per la gestione delle prenotazioni, specialmente quelle cancellate.

5 Includere nella email di cancellazione i link alle opzioni disponibili

A seguito dell'avvio del procedimento, Vueling ha inteso rendere ancora più agevole la scelta delle opzioni disponibili da parte dei passeggeri in caso di cancellazione del volo.

I passeggeri ricevono ogni utile informazione nella stessa email con la quale Vueling li informa della cancellazione. Quando nella sezione dedicata alla gestione delle prenotazioni viene scelto il rimborso, il consumatore riceve una email che invita a scegliere tra il rimborso in contanti e quello erogato tramite un credito di volo (voucher); nella stessa email il consumatore viene informato del fatto che il Vettore garantisce che riceverà il rimborso in contanti entro 7 giorni.

Per quanto riguarda i rimborsi in danaro, nelle more dell'attuazione del *link* per la richiesta automatizzata (v. *supra*), cliccando sull'apposito *link* i passeggeri vengono reindirizzati verso una pagina web contenente i numeri telefonici da contattare e maggiori dettagli sulla procedura.

Vueling ha già attuato questo impegno.

6 Effettuare i rimborsi entro 7 giorni dalla richiesta

Occorre rilevare che Vueling abbia sempre ottemperato a tale prescrizione.

Vueling si impegna a continuare ad effettuare i rimborsi nel rispetto della normativa vigente, sia nel caso di richiesta tramite call centre che in quello di rimborso automatizzato.

7 Incremento del 10% del valore dei voucher

La Società ha deciso di incrementare del 10% il valore dei voucher emessi a seguito delle apposite richieste della clientela. Ciò vuol dire che tutti i crediti di volo sono automaticamente aumentati di una somma pari al 10% di quanto pagato per la prenotazione originaria.

Come già menzionato, la disponibilità di siffatti voucher viene resa nota nella email in cui i passeggeri vengono richiesti di effettuare la scelta tra rimborso in danaro e credito di volo (voucher).

Vueling ha attuato tale impegno a dicembre 2020.

8 Riscontro fattivo a tutti gli esposti dei consumatori

Sin dall'avvio del procedimento, Vueling si è attivata senza indugio per risolvere le specifiche criticità lamentate dai passeggeri che hanno presentato un esposto all'Agcm.

9 Invio ai passeggeri di un promemoria dell'avvenuta cancellazione

Con tale impegno, Vueling desidera assicurarsi che tutti i passeggeri dei voli cancellati entro il 22 ottobre 2020 siano in qualche modo ristorati.

A tal fine, Vueling invierà un'email di promemoria a tutti i passeggeri che non si siano attivati per la richiesta di rimborso in danaro o credito di volo a seguito della notifica della cancellazione del proprio volo.

Tale invio sarà effettuato entro 6 mesi dalla data di cancellazione del volo. Per le cancellazioni effettuate oltre 5 mesi a ritroso dalla data odierna, la comunicazione verrà inviata entro 3 mesi. Il modello di email che riceveranno i consumatori viene fornito con l'Allegato 3.

10 Possibilità di richiedere un rimborso in danaro per Crediti di Volo relativi a voli cancellati dopo il 4 giugno 2020 e assegnati prima del 22 ottobre 2020

Per i voli cancellati successivamente al 3 giugno 2020, Vueling concederà ai passeggeri che hanno già ottenuto un credito di volo (voucher) entro il 22 ottobre 2020 (data in cui sono stati eseguiti gli impegni che l'Agcm ha ritenuto soddisfacenti in sede cautelare) il diritto di richiedere un rimborso in danaro.

A tal fine, sarà effettuato l'invio di una apposita comunicazione email a ciascun consumatore interessato entro e non oltre i 6 mesi dalla cancellazione del relativo volo. Per le cancellazioni effettuate oltre 5 mesi a ritroso dalla data odierna, la comunicazione verrà inviata entro i prossimi 3 mesi. Il modello di email che riceveranno i consumatori viene fornito con l'Allegato 1.

La pubblicazione sul sito italiano di Vueling dell'informativa relativa a tale misura (v. Allegato 2) avverrà entro gennaio 2021.

11 Rimborsabilità dei crediti di volo

Per quanto riguarda i voucher emessi fino al 3 giugno 2020, Vueling dichiara di allinearsi integralmente alla disciplina prevista nel testo novellato dell'art. 88bis del DL 18/20201, prevedendo la possibilità di richiedere il rimborso decorsi 12 mesi, e riconoscendo il diritto al rimborso in danaro del prezzo del biglietto allo scadere del periodo di validità senza alcuna condizione.

La pubblicazione sul sito italiano di Vueling dell'informativa relativa a tale misura (v. Allegato 2) avverrà entro gennaio 2021.

ALLEGATO 1 AGLI IMPEGNI DI VUELING DEL 22 GENNAIO 2021

EMAIL PER I PASSEGGERI CON VOUCHER RICEVUTI ENTRO IL 22 OTTOBRE PER VOLI PROGRAMMATI SUCCESSIVAMENTE AL 3 GIUGNO 2020

Oggetto: Importanti informazioni sul tuo credito di volo



Ciao **XXX**,

Ti ricordiamo che hai ricevuto un **Credito di Volo** entro il 22 ottobre 2020 per la cancellazione di un volo programmato dopo il 3 giugno 2020, da utilizzare per volare **quando e dove vuoi** o, se preferisci, **per cederlo a un'altra persona** perché possa usarlo per una nuova prenotazione da effettuarsi entro 18 mesi dalla data di emissione. Se hai dubbi sulla modalità di utilizzo, ti spieghiamo tutto qui di seguito.

Come utilizzare il Credito di volo

1. Accedi **al sito [Vueling.com](https://www.vueling.com) o alla nostra app** e scegli subito un nuovo volo.
2. Alla fine del processo, nella pagina di pagamento, troverai la sezione relativa al **Credito di volo**. Una volta compilati i dati richiesti, potrai vedere il saldo disponibile.
3. Se l'importo della prenotazione è inferiore al credito disponibile, la **differenza sarà conservata per prenotazioni future**.
4. Se l'importo totale della prenotazione è superiore all'importo disponibile, **potrai pagare la differenza mediante carta di credito**.

Se lo desideri, **puoi chiedere subito il rimborso in contanti** dell'importo della prenotazione chiamando il numero verde 800 59 38 46.

Fino a quando non richiederai il rimborso della prenotazione, **continuerai a poter disporre del tuo Credito di volo** per usarlo per nuove prenotazioni con Vueling.

Ti ringraziamo per la fiducia riposta.

Il team di Vueling

ALLEGATO 2 AGLI IMPEGNI DI VUELING DEL 22 GENNAIO 2021 **SCHERMATA RIMBORSI DEL SITO ITALIANO**

Per aiutarti, abbiamo bisogno di sapere qualcosa in più su di te ...

Hai ricevuto un'e-mail per informarti che il tuo volo è stato cancellato?
Ti diremo le tue opzioni e come gestire la tua prenotazione

Come gestire le tue opzioni

- Clicca su Gestisci la tua prenotazione nell'e-mail che hai ricevuto
- O sul sito web o sull'app di Vueling
- Una volta che accedi alla tua prenotazione, puoi scegliere l'opzione più adatta a te

Opzione A

Cambia il tuo volo

È possibile scegliere gratuitamente un altro volo sulla stessa rotta (soggetto a disponibilità). Non sono consentiti cambi di rotta.

Opzione B

Richiedere un rimborso

Se vuoi ancora volare, ma non sai quando o dove vuoi andare, puoi ottenere un vou-cher (credito di volo).

Se preferisci richiedere un rimborso in contanti per il tuo volo cancellato, chiamaci al 800 59 38 46 per gestire la tua richiesta. Questo numero è gratuito ed è dedicato solo alle richieste di rimborso. Per lo stato del volo o per qualsiasi altra domanda, visita le nostre FAQ e le ultime informazioni su Vueling.com. Tieni presente che il rimborso può richiedere fino a 7 giorni.



IMPORTANTI NOVITA' per i possessori di Crediti di Volo

Lo sapevi che....

Tutti i crediti di volo potranno essere utilizzati per effettuare prenotazioni entro 18 mesi dalla data di emissione, anche se la loro durata originaria è inferiore! Non solo: alla scadenza avrai diritto al rimborso del valore residuo e dopo soli 12 mesi potrai chiedere il rimborso in denaro chiamando il numero gratuito 800 59 38 46.

Se hai ricevuto un Credito di Volo entro il 22 ottobre 2020 per la cancellazione di un volo programmato dopo il 3 giugno 2020, ma hai cambiato idea, ora hai diritto al rimborso in denaro? Per richiederlo basta chiamare il numero gratuito 800 59 38 46.

NB Condizioni applicabili a coloro che hanno acquistato un biglietto in Italia!

ALLEGATO 3 AGLI IMPEGNI DI VUELING DEL 22 GENNAIO 2021
EMAIL DI REMINDER



VUE

Informazioni importanti sulla tua prenotazione

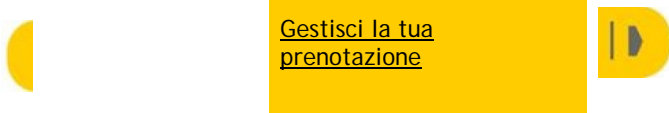
Codice prenotazione:

Gentile cliente,

Ti ricordiamo che almeno uno dei voli della sua prenotazione è stato cancellato.

Ti offriamo le seguenti opzioni:

- Richiedere un rimborso. Lo stesso verrà processato nei prossimi 7 giorni dalla tua richiesta.
- La possibilità di cambiarlo selezionando un altro volo per la sua destinazione finale in una data successiva, in base alla disponibilità dei posti



[Gestisci la tua
prenotazione](#)

A causa dell'elevato volume di chiamate, ti raccomandiamo vivamente di gestire autonomamente la tua prenotazione online. Le opzioni disponibili online sono esattamente le stesse del nostro Call Center.

I diritti del passeggero sono disciplinati dal Regolamento Europeo (CE) 261/2004. Per conoscere i suoi diritti in caso di cancellazione o ritardo del volo [qui](#).

Per consultare le condizioni generali del contratto per il trasporto dei passeggeri e dei bagagli [Condizioni di Trasporto](#).

Siamo spiacenti per l'inconveniente causato da queste circostanze al di fuori del nostro controllo. Distinti saluti,
Vueling Team
