

**PS11996 - BRAVONEXT - LASTIMINUTE.COM - VOLAGRATIS.COM/  
GESTIONE RIMBORSI EMERGENZA COVID19**

*Allegato al provvedimento n. 29882*

# CHIOMENTI

## FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO

### *1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista*

Procedimento istruttorio Rif. PS/11996 (“**Procedimento**”) avviato, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005 (“**Codice del consumo**”) con comunicazione di Codesta Autorità Garante della Concorrenza del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) del 16 aprile 2021 ricevuta da BravoNext S.A. (“**BravoNext**” o la “**Società**”) in data 20 aprile 2021 (“**Comunicazione di Avvio**”).

### *2) Professionista che presenta gli impegni*

BravoNext S.A., con sede legale in Vicolo de’ Calvi 2 - 6830 Chiasso (Canton Ticino, Svizzera) – in persona del suo legale rappresentante *p.t.* Fabio Cannavale.

### *3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

Secondo quanto indicato nella Comunicazione di Avvio, BravoNext avrebbe tenuto comportamenti che potrebbero integrare violazioni del Codice del consumo. In particolare, tali comportamenti consisterebbero nella seguente unica condotta.

#### *a) Modalità di gestione dei rimborsi*

La Comunicazione di Avvio ritiene che BravoNext – sui siti internet <http://www.it.lastminute.com> e <https://www.volagratis.com> (i “**Siti**”) – asseritamente “*avrebbe frapposto ostacoli all’esercizio dei diritti dei consumatori che hanno acquistato voli e pacchetti turistici oggetto di annullamento*”

Secondo la Comunicazione di Avvio, tale condotta potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 24 e 25, lett. d), del Codice del consumo in quanto, a parere dell’Autorità, verrebbe in rilievo “*un modus operandi del professionista nel gestire i processi di rimborso e nel fornire assistenza alla clientela tale da ostacolare il diritto dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso*”.

# CHIOMENTI

*4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

*Premessa*

*[OMISSIS]*

\* \* \*

Alla luce di tale doverosa premessa, BravoNext ritiene di avere pienamente dimostrato la piena legittimità della condotta contestata nella Comunicazione di Avvio.

Cionondimeno, nella denegata e non creduta ipotesi in cui residuassero ancora dubbi in merito alla legittimità di tali condotte, BravoNext si impegna - ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'art. 9 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" ("**Regolamento**") - a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati ("**Impegni**").

\*\*\*

# CHIOMENTI

## IMPEGNI

Preliminarmente, si intende precisare che nella formulazione degli Impegni la Società ha posto attenzione a tutte le casistiche che sono state segnalate dall'Autorità incluse quelle che dipendono da fattori esogeni rispetto alla Società.

Infatti, il totale dei clienti che devono ricevere un rimborso (alla data del 27 maggio 2021, pari a *[omissis]*) a fronte di un acquisto fatto sui Siti, non corrisponde al numero dei clienti a favore dei quali la Società è tenuta e può emettere un rimborso (alla medesima data, pari a *[omissis]*prenotazioni), che BravoNext si impegna a processare in tempi particolarmente brevi secondo quanto di seguito descritto. In particolare:

- i) con riferimento ai rimborsi relativi ai pacchetti turistici, BravoNext ha emesso tutti i rimborsi dovuti. Solo *[omissis]*rimborsi risultano ancora inevasi per motivi riconducibili esclusivamente alla mancata fornitura o al rifiuto di fornire le coordinate bancarie per l'accredito delle somme, da parte dei consumatori cui spetta il rimborso;
- ii) con riferimento ai rimborsi relativi ai voli aerei, è opportuno distinguere tra rimborsi:
  - dovuti dalla Società a fronte dell'impegno assunto in proprio di anticipare il rimborso dovuto dalle compagnie mediante emissione di un proprio *voucher* (*[omissis]*prenotazioni, oggetto dell'Impegno n. 2 che segue);
  - non dovuti dalla Società ma esclusivamente dalle compagnie aeree in quanto il cliente è in attesa del rimborso dalla compagnia secondo il processo ordinario di rimborso coerente con il quadro normativo applicabile; quest'ultimo prevede che unico soggetto tenuto al rimborso rimane la compagnia aerea almeno fino a che la Società non si propone come soggetto che emette il rimborso in proprio (mediante proposizione di un proprio *voucher*) e il cliente accetta la sostituzione del debitore obbligato (*[omissis]*prenotazioni)<sup>1</sup>.

Tuttavia, in relazione a ciascuna di tali casistiche, ove l'Autorità accogliesse gli Impegni, la Società si assumerebbe l'onere di offrire strumenti che consentano, nel modo più tempestivo, la soddisfazione del cliente con modalità ragionevoli e adeguate alle singole fattispecie. A tal fine, vengono riportate di seguito anche delle tabelle riepilogative che correlano gli Impegni alle singole casistiche alla base dei mancati rimborsi e (in fondo all'elenco degli Impegni) agli ulteriori elementi emersi nelle segnalazioni acquisite al fascicolo del Procedimento.

---

<sup>1</sup> A tali casistiche si aggiungono quelle riferite ai ritardi dovuti ad azioni o omissioni dei clienti interessati dalle procedure di rimborso, come di seguito descritto.

# CHIOMENTI

\*\*\*

**Tabella 1 – Voli - Dati cancellazioni e rimborsi al 15 marzo 2021  
(aggiornati al 15 marzo 2021)**

RICHIESTA DEL CLIENTE	NUMERO RICHIESTE	RIMBORSI EVASI	PERCENTUALE RIMBORSI EVASI	DISCIPLINA	NUMERO RICHIESTE	RIMBORSI EVASI	PERCENTUALE RIMBORSI EVASI
VOUCHER	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%	EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%
				POST-EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%
VOUCHER PREMIUM	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%	EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%
				POST-EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%
RIMBORSO IN DENARO	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%	EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%
				POST-EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%
TOTALE RICHIESTE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	Percentuale media [OMISSIS]%				
MANCATA FINALIZZAZIONE DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO	[OMISSIS]						
TOTALE CANCELLAZIONI	[OMISSIS]						

**Tabella 2 – Voli – Dati cancellazioni e rimborsi richieste al 27 maggio 2021  
(aggiornati al 27 maggio 2021)**

RICHIESTA DEL CLIENTE	NUMERO RICHIESTE	RIMBORSI EVASI	PERCENTUALE RIMBORSI EVASI	DISCIPLINA	NUMERO RICHIESTE	RIMBORSI EVASI	RIMBORSI INEVASI
VOUCHER	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%	EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]
				POST-EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]
VOUCHER PREMIUM	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%	EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]
				POST-EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]
RIMBORSO IN DENARO	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]%	EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]
				POST-EMERGENZIALE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	[OMISSIS]

# CHIOMENTI

TOTALE RICHIESTE	[OMISSIS]	[OMISSIS]	Percentuale media [OMISSIS]%
MANCATA FINALIZZAZIONE DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO	[OMISSIS]		
TOTALE CANCELLAZIONI	[OMISSIS]		

**Tabella 3 – Casistiche di mancato rimborso e correlazione con gli Impegni**

CASISTICA	NUMERO CASI	IMPEGNO
DATI BANCARI MANCANTI	[OMISSIS]	Impegno n. 1
MANCATA EMISSIONE DEL VOUCHER PER CANCELLAZIONI DI VOLI DEL PERIODO EMERGENZIALE	[OMISSIS]	Impegno n. 2
MANCATO RIMBORSO DA PARTE DELLA COMPAGNIA AEREA – RIMBORSI IN DENARO PER CANCELLAZIONI DI VOLI	[OMISSIS]	Impegno n. 3
MANCATO RIMBORSO DA PARTE DELLA COMPAGNIA AEREA – MANCATA RICHIESTA DI SELEZIONARE MODALITA' DI RIMBORSO (REFUND CHOICE)	[OMISSIS]	Impegno n. 4
MANCATA SCELTA DA PARTE DEL CLIENTE (NO CHOICE)	[OMISSIS]	Impegno n. 5
<b>TOTALE</b>	[OMISSIS]	

# CHIOMENTI

**Impegno n. 1** – La Società si impegna ad aumentare gli sforzi profusi per il recupero dei dati bancari necessari per effettuare il rimborso dei clienti che hanno acquistato un volo aereo poi cancellato e che abbiano richiesto il rimborso in denaro (*fomissis*), mediante l'implementazione di una specifica campagna di contatti telefonici e mediante SMS.

In particolare, BravoNext si impegna ad applicare la seguente procedura:

- inviare per 3 volte consecutive, con cadenza settimanale SMS di sollecito e 3 campagne di contatto telefonico nell'arco dei 30 giorni successivi alla data di accettazione degli Impegni. Al riguardo si intende precisare che tali sollecitazioni costituiscono uno sforzo ulteriore rispetto ai tentativi già posti in essere dalla Società mediante: (i) l'invio delle e-mail già trasmesse ai clienti per richiedere i suddetti dati e che vengono inviate con cadenza settimanale fino a quando BravoNext non riceve i dati richiesti, (ii) la richiesta di fornire i dati bancari che viene riproposta direttamente nella My Area di ciascun cliente della Società;
- decorsi i 30 giorni dedicati alla campagna di cui sopra, in caso di mancata fornitura dei dati bancari, nonostante i menzionati solleciti, inviare un *voucher*, del valore equivalente al rimborso monetario, via e-mail con la contestuale indicazione (con modalità grafica chiara) della possibilità per il cliente, in qualunque momento prima del suo utilizzo, di chiederne la conversione in denaro entro i successivi 24 mesi fornendo i propri dati bancari.

**Impegno n. 1-bis** – In aggiunta a quanto sopra, BravoNext si impegna ad operare un nuovo tentativo di contatto telefonico per richiedere ai clienti che hanno acquistato un pacchetto turistico poi cancellato (*fomissis*) di fornire i dati bancari necessari per completare il rimborso in denaro. Tale ulteriore sollecito si aggiunge ai *reminder* settimanali inviati dalla Società per domandare la fornitura di tali dati.

Fermo quanto sopra, in caso di mancato riscontro, nonostante tale ulteriore sollecito, BravoNext si impegna a inviare ai suddetti clienti un *voucher* del valore equivalente al rimborso in denaro, con la contestuale indicazione (nella medesima e-mail e con modalità grafica chiara) che potrà essere convertito in denaro entro i successivi 24 mesi in qualsiasi momento fornendo i propri dati bancari.

**Impegno n. 2** – Con riferimento a *fomissis*/clienti che abbiano richiesto di ricevere un *voucher* per la cancellazione del volo aereo acquistato (per un valore complessivo di € *fomissis*) e siano in attesa di ricevere tali *voucher*, BravoNext si impegna a rimborsare i clienti (per un valore di € *fomissis*), nonostante la Società sia ancora

## CHIOMENTI

in attesa di ricevere il corrispondente rimborso del corrispettivo versato al vettore aereo per l'acquisto del biglietto con le seguenti modalità:

- a. clienti che avevano comprato un volo operato da una compagnia "in bonis" e clienti che avevano comprato un volo da una compagnia attualmente assoggettata a procedura concorsuale anticipando il rimborso in denaro, assumendosi dunque il rischio finanziario derivante dal (probabile) mancato rimborso da parte delle predette compagnie aeree, e regalando anche un voucher pari al 15% del costo del biglietto aereo ([omissis]prenotazioni, per un valore pari a [omissis]€;
- b. clienti che avevano comprato il volo da Ryanair (compagnia che ha dichiarato che non rimborserà i voli acquistati mediante OTA), effettuando il rimborso mediante emissione di un proprio voucher, assumendosi dunque il rischio finanziario derivante dal (sicuro) mancato rimborso da parte della predetta compagnia aerea, e regalando anche un voucher, pari al 15% del costo del biglietto aereo ([omissis] prenotazioni, per un valore pari a [omissis]€.

Pertanto, considerando gli aumenti del 15% dei valori rispettivamente indicati nelle due casistiche di cui sopra – proposto dalla Società in luogo dell'aumento del 10% inizialmente ipotizzato – lo sforzo economico finanziario per BravoNext sotteso all'anticipazione di tali rimborsi (in assenza dei corrispondenti rimborsi dovuti dalle compagnie aeree) ammonta a € [omissis].

**Impegno n. 3** – Con riferimento ai [omissis]clienti che hanno richiesto di ricevere il rimborso in denaro a seguito della cancellazione dei propri biglietti aerei, la Società si impegna a finalizzare il rimborso entro 6 giorni dal ricevimento dei relativi corrispettivi da parte della compagnia aerea o, se del caso, dal momento in cui il cliente fornisce i propri dati bancari.

Inoltre, decorsi 14 giorni dalla prima e-mail di richiesta dei dati bancari (e di 7 giorni dalla seconda e-mail inviata dalla Società in applicazione del meccanismo di *reminder* settimanali), in caso di mancata fornitura degli stessi, la Società si impegna a inviare un voucher, del valore equivalente al rimborso monetario, via e-mail con la contestuale indicazione (con modalità grafica chiara) della possibilità del cliente, in qualunque momento prima del suo utilizzo, di chiederne la conversione in denaro entro i successivi 24 mesi fornendo i propri dati bancari. Con tale meccanismo la Società intende dunque garantire, anche nelle ipotesi in cui il cliente non abbia fornito i propri dati bancari, che la procedura di rimborso comunque trovi una conclusione in tempi definiti (e brevi), lasciando al contempo pienamente libero il consumatore di richiedere e ottenere successivamente il rimborso in denaro mediante la fornitura dei propri dati bancari.

# CHIOMENTI

**Impegno n. 4** – La Società si impegna inoltre, con riferimento a tutti i *[omissis]* clienti “non comunicati” – *i.e.* clienti a cui, in attesa del rimborso da parte della compagnia aerea non è stato richiesto di indicare la propria scelta sulla modalità di rimborso – a inviare una specifica comunicazione per richiedere la scelta sulla modalità di rimborso entro 5 giorni dal ricevimento del rimborso della compagnia aerea.

Al fine di ulteriormente abbreviare le tempistiche di completamento del rimborso, in caso di mancata scelta da parte del cliente entro 7 giorni dall’invio di tale richiesta, la Società si impegna a qualificare il rimborso come un rimborso in denaro e a procedere all’accredito delle somme immediatamente o, se del caso, entro 6 giorni dal ricevimento dei dati bancari necessari a tal fine.

Inoltre, ove necessario, decorsi 14 giorni dalla prima e-mail di richiesta dei dati bancari (e di 7 giorni dalla seconda e-mail inviata dalla Società in applicazione del meccanismo di *reminder* settimanali), in caso di mancata fornitura degli stessi, la Società si impegna a inviare un *voucher*, del valore equivalente al rimborso monetario, via e-mail con la contestuale indicazione (con modalità grafica chiara) della possibilità del cliente, in qualunque momento prima del suo utilizzo, di chiederne la conversione in denaro entro i successivi 24 mesi fornendo i propri dati bancari.

**Impegno n. 5** – Con riferimento ai clienti che sono ancora in attesa del rimborso perché non hanno ancora effettuato alcuna scelta sulla modalità di rimborso (*[omissis]*), la Società si impegna:

- (i) a sollecitare il cliente affinché indichi la modalità di rimborso che preferisce, inviando 1 SMS di *reminder* e, contestualmente, anche 1 e-mail in merito;
- (ii) in assenza di riscontro entro 7 giorni dal suddetto sollecito, a qualificare tali rimborsi come rimborsi in denaro e a procedere all’accredito delle somme immediatamente o, se del caso, entro 6 giorni dal ricevimento dei dati bancari necessari a tal fine
- (iii) ove necessario, decorsi 14 giorni dalla prima e-mail di richiesta dei dati bancari, in caso di mancata fornitura degli stessi (e di 7 giorni dalla seconda e-mail inviata dalla Società in applicazione del meccanismo di *reminder* settimanali), a inviare un *voucher*, del valore equivalente al rimborso monetario, via e-mail con la contestuale indicazione (con modalità grafica chiara) della possibilità del cliente, in qualunque momento prima del suo utilizzo, di chiederne la conversione in denaro entro i successivi 24 mesi fornendo i propri dati bancari.

# CHIOMENTI

**Impegno n. 6** – BravoNext si impegna inoltre, in via eccezionale e a dimostrazione del proprio spirito di fattiva collaborazione, a procedere al rimborso – in proprio e in modo immediato – dei biglietti aerei acquistati da *[omissis]* clienti che hanno inviato segnalazioni acquisite al fascicolo del Procedimento, pur non avendo ancora ricevuto il rimborso dalla compagnia aerea, e pur senza alcuna certezza rispetto all’ottenimento di tale rimborso successivo. Con riferimento alle tempistiche di tali rimborsi, qualora la compagnia aerea provveda *medio tempore* al rimborso dei corrispettivi alla Società, i rimborsi avverranno entro 7 giorni dalla ricezione di tali corrispettivi al fine di non ritardare il momento di finalizzazione del rimborso in pendenza delle valutazioni dell’Autorità in merito agli Impegni; per i restanti casi, il rimborso avverrebbe entro 15 giorni dall’accettazione degli Impegni<sup>2</sup>.

Mediante tale Impegno, unitamente alle misure già adottate dalla Società, risultano risolte tutte le criticità evidenziate in tutte le segnalazioni acquisite al fascicolo del Procedimento alla data degli accessi agli atti.

**Impegno n. 7 (valenza generale)** – BravoNext si impegna a garantire la gestione di ogni eventuale richiesta di assistenza o reclamo relativo a cancellazioni di servizi turistici e connesse richieste di rimborso, anche non ricadenti nel perimetro di applicazione della disciplina emergenziale, entro 16 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del cliente.

**Impegno n. 8 (valenza generale)** – Implementazione di una “barra grafica” che identifichi lo stato di avanzamento della procedura di rimborso e che sia sempre disponibile all’interno della My Area di ciascun cliente della Società (misura già implementata).

**Impegno n. 9 (valenza generale)** – BravoNext si impegna a garantire il completamento degli sviluppi informatici ai propri sistemi di gestione delle richieste di rimborso dedicati al mercato italiano, attualmente previsto per la fine dell’anno – come già descritto nella relazione tecnica di cui all’Allegato 3 alla Risposta – in modo da completarli entro il 31 ottobre 2021.

**Impegno n. 10 (valenza generale)** – La Società si impegna infine ad inserire – sia all’interno della My Area, che nella sezione dedicata alle informative sulla situazione emergenziale da Covid-19 disponibile su entrambi i Siti – oltre ai numerosi canali di contatto già disponibili, un *form* dedicato che i clienti possano

---

<sup>2</sup> Per completezza, si precisa che 3 delle segnalazioni acquisite al fascicolo del Procedimento non sono riconducibili a prenotazioni effettuate sui Siti.

## CHIOMENTI

utilizzare per inoltrare le proprie richieste di assistenza in merito a rimborsi, richieste di chiarimento sulle modalità di utilizzo dei *voucher* nonché ogni eventuale reclamo relativo alla gestione di richieste legate alle cancellazioni che ricadono nell'ambito della disciplina emergenziale e post-emergenziale.

**Impegno n. 11** – A fini di completezza, per tutte le nuove richieste di rimborso una volta

- (i) ricevuti i rimborsi dalle compagnie aeree riferiti a cancellazioni di voli tanto ricadenti nel perimetro della disciplina emergenziale quanto di quella post-emergenziale, e
- (ii) inviata conseguentemente l'e-mail di richiesta di indicazione della modalità di rimborso preferita (secondo le modalità e tempistiche di cui agli Impegni nn. 3, 4 e 5),

la Società si impegna a qualificare il rimborso come un rimborso in denaro ove il cliente non esprima la propria preferenza per il rimborso in *voucher* o in *voucher premium* entro 7 giorni dall'invio della suddetta e-mail.

Inoltre, ove necessario, decorsi 14 giorni dalla prima e-mail di richiesta dei dati bancari (e di 7 giorni dalla seconda e-mail inviata dalla Società in applicazione del meccanismo di *reminder* settimanali), in caso di mancata fornitura degli stessi, la Società si impegna a inviare un *voucher*, del valore equivalente al rimborso monetario, via e-mail con la contestuale indicazione (con modalità grafica chiara) della possibilità del cliente, in qualunque momento prima del suo utilizzo, di chiederne la conversione in denaro entro i successivi 24 mesi fornendo i propri dati bancari. Con tale meccanismo la Società intende dunque garantire, anche nelle ipotesi in cui il cliente non abbia fornito i propri dati bancari, che la procedura di rimborso comunque trovi una conclusione in tempi definiti (e brevi), lasciando al contempo pienamente libero il consumatore di richiedere e ottenere successivamente il rimborso in denaro mediante la fornitura dei propri dati bancari.

**Impegno n. 12 (valenza generale)** – La Società si impegna a fornire comunicazioni dettagliate che possano orientare i consumatori che abbiano scelto il rimborso secondo le condizioni della compagnia aerea e che non abbiano ancora ricevuto i rimborsi richiesti in ragione dell'assoggettamento a procedure concorsuali che riguardano le compagnie aeree che avrebbero dovuto operare i voli da loro acquistati, al fine di consentirgli di autonomamente presentare richiesta per l'insinuazione a tali procedure concorsuali.

**Tabella 4 – Ulteriori elementi emersi dalle segnalazioni acquisite al fascicolo del Procedimento e correlazione con gli Impegni**

# CHIOMENTI

Casistica segnalata	Impegni
Difficoltà a raggiungere call center	<b>Impegni nn. 7</b> (gestione richieste assistenza entro 16 giorni), <b>9</b> (sviluppi informatici) e <b>10</b> ( <i>form</i> aggiuntivo per il contatto).
Ritardo nell'emissione del voucher / chiusura rimborso	<b>Impegni nn. 2</b> (emissione immediata <i>voucher</i> e rimborsi in denaro anche in assenza dei corrispondenti rimborsi da parte dei vettori), <b>3</b> (rimborso in cash per cancellazioni della fase emergenziale), <b>4</b> (invio <i>refund choice</i> ), <b>5</b> (sollecito ad effettuare <i>refund choice</i> e finalizzazione rimborsi) e <b>11</b> (conversione del rimborso in denaro trascorsi 7 giorni dall'invio dell'e-mail con cui viene richiesto al cliente di effettuare la <i>refund choice</i> )
Ritardo nella chiusura rimborso perché in attesa di dati bancari	<b>Impegno n. 1</b> (campagna SMS/telefonica per recupero dati bancari)
Rimborso mancante da parte della compagnia aerea	<b>Impegni nn. 2</b> (emissione immediata <i>voucher</i> e rimborsi in denaro anche in assenza dei corrispondenti rimborsi da parte dei vettori), <b>3</b> (rimborso in cash per cancellazioni della fase emergenziale), <b>4</b> (invio <i>refund choice</i> ), <b>5</b> (sollecito ad effettuare <i>refund choice</i> e finalizzazione rimborsi) e <b>12</b> (guida per insinuazione procedure concorsuali delle compagnie) + <b>Impegno n. 6</b> (rimborsi eccezionali per gli 8 segnalanti che non hanno ricevuto rimborso).

\*\*\*

Per quanto riguarda le tempistiche, BravoNext si impegna a finalizzare l'implementazione delle misure sopra illustrate entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di accettazione degli Impegni e gli stessi saranno mantenuti in vigore in via stabile (quelli indicati come di "valenza generale"), mentre l'Impegno n. 11 sarà valido per 24 mesi dalla data di implementazione.

## **5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria**

BravoNext ritiene che gli Impegni siano pienamente ammissibili, atteso che (i) gli stessi sono presentati nei termini di cui all'art. 9, comma 1, del Regolamento, e (ii) nessuna delle condotte contestate con la Comunicazione di Avvio può in alcun modo farsi rientrare tra "*i casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale*", per i quali, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del consumo, non è ammessa la presentazione di impegni.

E invero, con riferimento a quest'ultimo aspetto, la stessa Comunicazione di Avvio non contiene alcun riferimento alla presunta "*manifesta scorrettezza e gravità*" della

# CHIOMENTI

condotta sopra descritte, con ciò confermando che la proposizione di impegni in merito a tale condotta è pienamente ammissibile.

BravoNext ritiene di avere dimostrato – anche alla luce delle considerazioni contenute negli scritti difensivi depositati dalla Società nel corso del Procedimento – l’assoluta correttezza e trasparenza delle proprie condotte. Nondimeno, in ossequio allo spirito di piena e fattiva collaborazione dimostrato da BravoNext sin dall’avvio del Procedimento, per quanto concerne l’idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità ipotizzati nella Comunicazione di Avvio, si osserva quanto segue:

- **l’Impegno n. 1** è chiaramente uno sforzo aggiuntivo volto a ovviare ad eventuali ritardi nel completamento di talune procedure di rimborso dovuti al mancato riscontro, da parte dei clienti, alle richieste della Società di ricevere le informazioni relative alle coordinate bancarie necessarie alla Società per finalizzare il rimborso; al fine di abbreviare in ogni caso le tempistiche di finalizzazione della procedura di rimborso, nonostante le ripetute e documentate richieste di fornire i dati bancari da parte dei clienti, si prevede anche la emissione “*medio tempore*” di un *voucher* valido 24 mesi di importo equivalente, accompagnato da una chiara comunicazione della possibilità in ogni momento di convertire in seguito tale *voucher* in denaro;
- con l’**Impegno n. 1-bis** si prevede un analogo meccanismo per ovviare alle ipotesi in cui i solleciti ai clienti non consentano comunque di ottenere i dati bancari necessari al riaccredito delle somme per cancellazioni di pacchetti turistici acquistati sui Siti;
- con gli **Impegni nn. 2 e 3** (in aggiunta all’Impegno n. 1) verrebbero offerti ulteriori e significativi strumenti di tutela e di tempestivo ristoro per tutti i clienti della Società; in particolare, con l’Impegno n. 2, la Società offre (i) l’applicazione di un significativo ristoro ulteriore, pari ad un incremento del 15%, del valore del rimborso di cui potrebbe beneficiare il consumatore in caso di accettazione degli Impegni, (ii) l’estensione di tale misura sia a rimborsi per cancellazioni da parte di compagnie aeree *in bonis* che da parte di compagnie aeree soggette a procedura concorsuale, al fine di aumentare gli standard di tutela offerti ai consumatori, e al contempo aumentando così ulteriormente la propria esposizione finanziaria; con l’Impegno n. 3 viene altresì indirizzata anche la casistica dei clienti che non forniscano i propri dati bancari mediante l’erogazione “*medio tempore*” di un *voucher* – valido 24 mesi

# CHIOMENTI

e sempre convertibile in denaro prima del suo utilizzo – al solo fine di completare in ogni caso la procedura di rimborso entro tempi definiti, mantenendo comunque una piena libertà di scelta per il consumatore;

- con gli **Impegni nn. 4 e 5** verrebbero offerti, analogamente a quanto sopra, strumenti di ulteriore tutela anche nei confronti di tutti i clienti in attesa di rimborso in relazione alle cancellazioni di servizi di trasporto aereo che non ricadono nel perimetro della disciplina emergenziale (c.d. “post-emergenziale”); in particolare, tali impegni verrebbero finalizzati un numero significativo di rimborsi con tempistiche particolarmente ridotte una volta ricevuti i corrispondenti rimborsi da parte delle compagnie aeree, mantenendo comunque la libertà di scelta da parte del cliente della modalità di rimborso che preferisce;
- con l’**Impegno n. 6**, BravoNext intende fattivamente venire incontro alle istanze rappresentate da alcuni dei propri clienti nelle segnalazioni acquisite al fascicolo del Procedimento;
- con l’**Impegno n. 7**, la Società intende ulteriormente ridurre i tempi di gestione delle richieste di assistenza e degli eventuali reclami presentati dai propri clienti, offrendo così uno standard di tutela maggiore di cui possano beneficiare tutti i clienti, anche nel contesto post-emergenziale;
- l’**Impegno n. 8** è idoneo a consentire ai clienti della Società di avere sempre a disposizione uno strumento che offre immediata e chiara percezione del progressivo svolgimento delle fasi necessarie al completamento delle procedure di rimborso; una simile misura, peraltro già implementata da BravoNext, permette altresì di poter meglio indirizzare eventuali richieste di assistenza da parte dei clienti della Società;
- l’**Impegno n. 9** prevedrebbe una significativa anticipazione delle tempistiche per il completamento degli sviluppi informatici avviati dalla Società per rendere sempre più automatizzato il processo di gestione delle richieste di rimborso dei propri clienti; tali sviluppi determinano un ingente dispendio di risorse, sia economiche che umane (in termini di sviluppatori impiegati nell’attività), che consentirà di efficientare ulteriormente i processi informatici su cui si basano buona parte delle richieste avanzate dai clienti di BravoNext;
- con l’**Impegno n. 10**, la Società metterebbe a disposizione dei propri clienti un ulteriore strumento di contatto per indirizzare ad operatori

## CHIOMENTI

specializzati nel *customer care* le proprie richieste di assistenza in relazione a cancellazioni connesse all'emergenza epidemiologica (rimborsi, modalità di utilizzo dei *voucher*, reclami, etc.);

- con l'**Impegno n. 11**, BravoNext intende completare il set di misure funzionali ad evitare che vi siano ulteriori dilazioni temporali tra il momento in cui riceve gli importi dalla compagnia aerea al momento in cui viene finalizzata la procedura di rimborso per il cliente interessato; in tale ottica viene sempre consentita al consumatore la scelta del metodo di pagamento ritenuto più confacente alle proprie esigenze (che ben può essere il *voucher* o il *voucher premium* in caso, ad esempio, di regali o di esigenze di riservatezza rispetto all'accredito bancario dei relativi importi) ma, in assenza di una scelta entro un termine ragionevole (7 giorni) viene qualificato il rimborso come un rimborso in denaro (con le conseguenti cautele in caso di mancata fornitura dei dati bancari che prevedono l'erogazione di un *voucher* – valido 24 mesi e sempre convertibile in denaro prima del suo utilizzo – al solo fine di completare in ogni caso la procedura di rimborso entro tempi definiti, mantenendo comunque una piena libertà di scelta per il consumatore);
- infine, con l'**Impegno n. 12**, la Società intende consentire ai consumatori che intendessero autonomamente procedere nei confronti delle compagnie che non hanno provveduto a rimborsare gli importi riferiti a servizi di trasporto aereo da loro acquistati per la soddisfazione delle proprie pretese. A tal fine, BravoNext fornirebbe dunque una guida puntuale ma di semplice consultazione che possa consentire al consumatore di procedere, ove lo desideri, a richiedere l'insinuazione alla procedura concorsuale in cui dovesse essere coinvolto il vettore che viene di volta in volta in rilievo.

In conclusione, si ritiene che gli Impegni consentano di raggiungere la modalità più adeguata a raggiungere tempestivamente un ulteriore standard di tutela dei clienti di BravoNext mediante l'implementazione di nuove misure di ristoro, strumenti di gestione delle richieste di rimborso e nuovi canali di contatto con il professionista.

In particolare, con l'Impegno n. 2 la Società offrirebbe ai propri clienti *(i)* un significativo vantaggio addizionale, pari ad un incremento del 15% del rimborso richiesto (in luogo del valore del 10% inizialmente ipotizzato dalla Società) e *(ii)* tale possibilità verrebbe offerta ai consumatori interessati tanto da cancellazioni di voli operati da compagnie aeree attualmente *in bonis* quanto da cancellazioni di voli di vettori che oggi sono soggetti a procedure concorsuali.

# CHIOMENTI

Il tutto richiederebbe un investimento finanziario particolarmente ingente per la Società, come detto pari a € [omissis], ma ciò consentirebbe di innalzare lo standard di tutela offerto ai clienti di BravoNext, rendendolo ben superiore a quanto ragionevolmente sarebbe tenuto a offrire un intermediario come la Società.

Infine, al fine di evitare ogni possibile allungamento delle tempistiche di completamento delle procedure di rimborso, la Società si impegna (i) a qualificare come rimborsi in denaro quelli che il cliente non indichi di voler ricevere in altra modalità entro 7 giorni dalla relativa richiesta, (ii) al contempo, nel caso in cui il cliente non fornisca i propri dati bancari necessari al riaccredito delle somme, a procedere con l'emissione di un *voucher* valido 24 mesi e di importo equivalente (in qualsiasi momento convertibile in denaro prima del suo utilizzo). Di seguito si rappresenta il flusso che verrebbe implementato per le nuove richieste di rimborso in caso di accettazione degli Impegni (in particolare Impegno n.11).

1.	La compagnia aerea fornisce il rimborso	
2.	La Società invia al cliente una e-mail per richiedere quale modalità di rimborso preferisca ( <i>refund choice</i> tra <i>voucher</i> , <i>voucher premium</i> e rimborso in denaro)	Il cliente seleziona la modalità di rimborso e riceve quanto richiesto. Il cliente richiede il rimborso in denaro ma non fornisce i dati bancari (si applica il punto 4).
3.	In caso di mancato riscontro entro 7 giorni, il rimborso viene qualificato come rimborso in denaro.	
4.	La Società richiede al cliente di fornire i propri dati bancari per completare il riaccredito delle somme a titolo di rimborso	Se il cliente fornisce i dati bancari le somme vengono riaccreditate di conseguenza
5.	Decorsi 14 giorni dall'invio della prima comunicazione di richiesta dei dati bancari (e 7 giorni dal <i>reminder</i> settimanale), qualora non vi sia riscontro, nonostante i solleciti della Società, BravoNext invia al cliente un <i>voucher</i> dell'importo equivalente, valido 24 mesi, con la chiara indicazione che tale <i>voucher</i> può essere	Il cliente è libero di utilizzare il proprio <i>voucher</i> o di richiederne la conversione in denaro prima del suo utilizzo.

# CHIOMENTI

	sempre convertito in denaro prima del suo utilizzo (fornendo i dati bancari necessari).	
--	---	--

\* \* \*

Alla luce dei dati e delle informazioni fornite negli scritti difensivi depositati dalla Società e delle misure ricomprese negli Impegni proposti con il presente Formulario, BravoNext ritiene di avere rimosso ogni residuo dubbio circa la legittimità delle condotte oggetto del Procedimento.

## *6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli Impegni*

I dati riferiti ai numeri delle cancellazioni, delle richieste di rimborso e dei connessi valori economici, come riportati nel presente Formulario, costituiscono informazioni di carattere finanziario che si richiede, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, che vengano sottratti all'accesso di terzi in quanto la loro conoscenza cagionerebbe un grave nocumento per la Società.