



Cancellazione Volo o Perdita Coincidenza: Cosa fare?

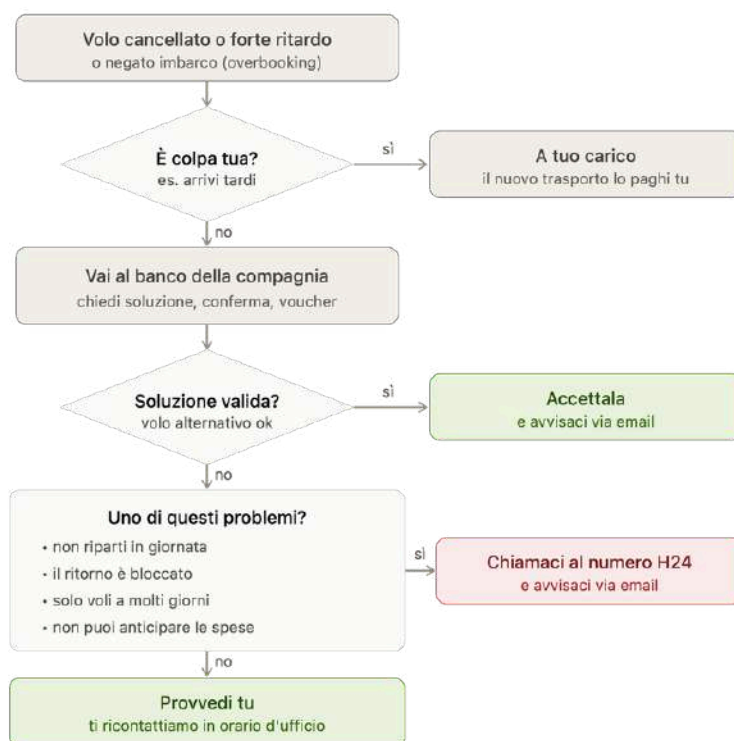
In alta stagione volare è un bel casino: è quasi certo che le compagnie aeree e gli aeroporti vadano in tilt. Può capitare con qualsiasi compagnia, e non sei né il primo né l'ultimo. Niente panico! Nella grande maggioranza dei casi si risolve facilmente in aeroporto, con l'aiuto della compagnia aerea.

Ti spieghiamo cosa devi fare nei casi in cui:

- il primo volo è in ritardo e perdi una coincidenza;
- la compagnia ti nega l'imbarco per overbooking;
- la compagnia cancella o ritarda di molto il tuo volo.

⚠ Se invece perdi il volo per un motivo tuo (es. arrivi tardi all'imbarco), questa guida non si applica: l'organizzazione e il costo del nuovo trasporto sono a tuo carico, occhio!

Qui un piccolo schemino per te, ma ti spieghiamo bene tutto nelle prossime pagine:





1- Vai subito al banco della compagnia.

Chiedi al personale di terra dov'è il desk del vettore con cui viaggi e raggiungilo: la compagnia che opera il volo è la prima responsabile di rimetterti in viaggio.

Al banco chiedi tre cose: la riprotezione sul primo volo utile, la conferma scritta della cancellazione o del ritardo, e (se devi attendere) i voucher per pasti e (se serve pernottare) hotel + trasferimento. Non lasciare il banco senza una soluzione o, in mancanza, senza il rifiuto messo per iscritto. Essere riprotetto e assistito è un tuo diritto: fallo valere con calma ma con fermezza.

Cosa puoi chiedere?

Se il tuo volo rientra nelle tutele europee (Reg. CE 261/2004), la compagnia deve, a proprie spese:

- **riproteggerti sul primo volo utile verso la destinazione**, oppure il rimborso del biglietto;
- **assisterti durante l'attesa: pasti e bevande; hotel se è necessario** pernottare; trasferimento aeroporto-hotel;
- l'informativa scritta sui tuoi diritti ("Notice of Rights") - chiedi al banco.
-

Se il disservizio non dipende da circostanze eccezionali, **può spettarti anche una compensazione economica aggiuntiva**, da 250€ a 600€, in base alla distanza del volo.

Se l'alternativa è valida, accettala.

Un volo alternativo in tempi e condizioni ragionevoli è la via più rapida per ripartire! Se lo rifiuti per preferenza personale e ne acquisti un altro (magari più costoso), quella spesa resta a tuo carico.

Se devi passare la notte e la compagnia non ti fornisce l'hotel

1. **Chiedila comunque al banco** — la sistemazione è un obbligo della compagnia. Se rifiuta, fatti mettere il rifiuto per iscritto (nota, email o annotazione sul modulo). Se non è possibile, annota nome dell'addetto e ora e fotografa il tabellone.
2. **Prenota tu un hotel ragionevole**, di categoria economica, vicino all'aeroporto — non di lusso e un taxi ufficiale per raggiungere la sistemazione.
3. Conserva le ricevute fiscali intestate a te.
4. Non serve chiamarci di notte per questo: con il rifiuto scritto e le ricevute si attiva la richiesta di rimborso. Avvisaci via email e ti guidiamo.

2 - Avvisaci, sempre.

Qualunque cosa succeda, mandaci un messaggio a hello@stograntour.com o su Whatsapp con: numero di prenotazione, volo e cosa è successo.

Non serve che rispondiamo subito, è solo un avviso: lo prendiamo in carico appena possibile e ci permette di intervenire in tempo se serve.

Se la richiesta arriva in orari di ufficio ti ricontattiamo subito!



3 - Chiamaci solo se la situazione è seria

Il numero di emergenza non è per un problema ordinario, ma per quando:

- Non ti è stata data una soluzione di volo alternativo o solo un volo a molti giorni di distanza.
- non hai modo di anticipare un hotel o le spese necessarie.

☎ 0034 828 643 001 - attivo h24, ma solo per le emergenze dell'elenco qui sopra.

Per aiutarti davvero, **quando chiami dobbiamo sapere che sei già passato dal banco:** tieni a portata la conferma scritta della compagnia e la soluzione che ti hanno (o non ti hanno) proposto. Se chiami prima di aver fatto i passi precedenti, non potremo fare molto.

Orari

Le richieste ordinarie le gestiamo negli orari d'ufficio (lun-ven, 09:00-18:00 GMT) via email. Fuori orario, segui questa guida: al banco hai già ciò che serve per i casi ordinari e il tuo messaggio ci arriva comunque; il numero di emergenza resta attivo per i casi seri. (Non usare WhatsApp per le emergenze, salvo che sia il team SGT a scriverti.)

4 - Conservazione Documenti e Spese Extra

A volte capita che la compagnia non possa provvedere alla copertura delle spese iniziali, per cui, secondo i motivi della cancellazione, dovrai provvedere autonomamente a pernottamento/pasti e richiedere successivamente un rimborso o risarcimenti. In quel caso è fondamentale conservare ogni prova. Tieni con cura:

- **Carte d'imbarco** (anche del volo cancellato) e il modulo di reclamo eventualmente compilato al desk.
- **Ricevute fiscali e fatture** (non bastano i semplici scontrini non fiscali) per spese impreviste: pasti, taxi, hotel (se non forniti dalla compagnia) o spese per raggiungere il gruppo.
- **Foto dei tabelloni** che indicano il ritardo o la cancellazione.

5 - Richiesta di Rimborso e Compensazione

Tieni presente che rimborsi e compensazioni (250€-600€, se dovute) sono nominali: la compagnia li versa direttamente sul conto del passeggero, quindi ogni spesa deve essere anticipata dal viaggiatore!

Sto Gran Tour non è uno studio legale, quindi le pratiche di richiesta formali dovranno essere seguire da te direttamente, da un avvocato specializzato o da un sito specializzato in rimborsi, ma ti forniamo tutta la documentazione, i link e le informazioni utili per procedere con i rimborsi 😊