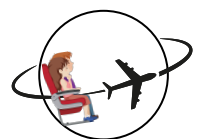




FAQ | Viaggiare sicuri in scenari incerti



Prima di iniziare

Abbiamo redatto questa guida per supportarvi, con la massima trasparenza, in un clima di incertezza globale.

Si prega di notare che tale documento ha finalità puramente informativa e non dispensa dall'obbligo di consultare le fonti ufficiali né sostituisce i termini contrattuali della nostra Policy.



Cosa succede se il mio volo viene cancellato dalla compagnia aerea?

Esiste un termine oltre il quale la compagnia può cancellare il volo senza dovermi rimborsare?

La normativa (Regolamento CE 261/2004, ancora pilastro nel 2026) è molto chiara: le tutele dipendono dal preavviso, ma il diritto al rimborso è sacrosanto, il che significa che no, non esiste alcun termine temporale che sollevi la compagnia dall'obbligo di rimborsarti il costo sostenuto per l'acquisto del biglietto.

Dunque:

- Nel caso di **cancellazione con più di 14 giorni di preavviso**: hai diritto alla scelta tra il rimborso integrale del biglietto o la riprotezione (un volo alternativo) verso la tua destinazione. In questo caso non è dovuta la compensazione pecuniaria (il risarcimento extra che va da €250 ad €600);
- Nel caso di **cancellazione con meno di 14 giorni di preavviso** (fino a poche ore prima): oltre al diritto di scelta fra rimborso integrale o riprotezione, potresti avere diritto ad una compensazione pecuniaria (per un importo che va da € 250 a € 600), a meno che la compagnia aerea non dimostri "circostanze eccezionali" (esempio: chiusura improvvisa dello spazio aereo o carenza di carburante per cause esterne), caso, quest'ultimo, in cui avresti diritto unicamente a scegliere fra l'ottenimento del rimborso integrale e la riprotezione su un altro volo ma non ad una compensazione pecuniaria.



**E se la compagnia,
anziché cancellare il mio
volo, lo sposta ad una
data diversa (caso in cui
tale modifica riguarda
entrambe le tratte)?**

**Ciò vale
indipendentemente da
quando mi avvisano?**

In questo caso le tutele per il viaggiatore sono massime, indipendentemente da quando viene avvisato: spostare la data del viaggio equivale, legalmente, ad una cancellazione del volo originale con proposta di un nuovo volo.

Dunque, se la data cambia, hai esattamente gli stessi diritti previsti per la cancellazione:

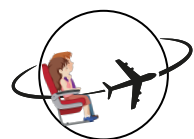
- **Diritto di recesso totale:** se la nuova data non è compatibile con i tuoi impegni o con la durata delle tue vacanze, puoi rifiutare il cambio e pretendere il rimborso integrale in denaro di tutto il biglietto (anche per la tratta non modificata, se il viaggio perde di utilità);
- **Diritto alla scelta:** la compagnia non può "obbligarti" a partire un altro giorno e deve offrirti il rimborso o, in alternativa, cercarti un volo (anche con altre compagnie, se necessario) che ti porti a destinazione nella data originale o il più vicino possibile ad essa;
- **Risarcimento extra:** se il cambio data ti viene comunicato con meno di 14 giorni di preavviso, hai quasi sempre diritto anche alla compensazione pecuniaria, poiché il disagio di perdere un giorno di viaggio o dover anticipare la partenza è considerato gravissimo.



E se la compagnia ha modificato soltanto una delle due tratte?

Posso chiedere il rimborso anche di quella non modificata?

Assolutamente sì: vale il principio del “viaggio unico”, il quale ti assicura il diritto di dichiarare che il viaggio, senza una delle due tratte, non ha più alcuno scopo per te e richiedere il rimborso integrale di entrambe le tratte, anche se una è regolarmente operativa.



Le spese extra: chi paga?

In merito:

- Se il viaggio **non è ancora iniziato** (sei ancora a casa e la compagnia sposta il volo ad una data diversa): la compagnia non è tenuta a pagarti l'hotel o i pasti in quanto si presuppone che tu possa attendere il nuovo volo a casa tua senza costi aggiuntivi di alloggio; per quanto riguarda, invece, la possibilità che, a causa del cambio data, tu perda una notte in hotel o un'altra qualsiasi esperienza già pagata a destinazione, la compagnia aerea solitamente non rimborsa direttamente queste spese, definendole "danni indiretti";
- Se il viaggio è **già iniziato** (sei in aeroporto o in transito): la tutela è totale e, se il nuovo volo è il giorno dopo, la compagnia deve fornirti hotel, pasti e trasferimenti; qualora non lo facesse, hai il diritto di pagare e poi richiedere il rimborso integrale esibendo le ricevute.



**La compagnia
aerea mi ha
inviato/proposto
un voucher per il
volo cancellato.
Sono obbligato ad
accettarlo?**

La risposta breve è: **assolutamente no.**

Molti viaggiatori ricevono comunicazioni automatiche che dicono: "Abbiamo emesso un voucher per il valore del tuo volo" e questo, spesso, induce a pensare che sia l'unica opzione disponibile ma la realtà legale è diversa:

- Il Voucher è una **scelta**, non un obbligo: secondo la normativa europea (Regolamento CE 261/2004) ed i successivi orientamenti della Commissione Europea, il passeggero ha sempre il diritto di scegliere tra il rimborso monetario (denaro sul conto corrente) ed il Voucher;
- Il tuo consenso è **necessario**: la compagnia aerea non può importi un buono a meno che tu non lo accetti esplicitamente. Se desideri il rimborso in denaro, hai il diritto di richiederlo, anche se il voucher è già stato generato "automaticamente" dai loro sistemi.



**Quando potrebbe,
invece, convenirmi
accettare un voucher
anziché richiedere il
rimborso monetario?**

Le compagnie preferiscono il voucher per non svuotare le proprie casse, ma ci sono rari casi in cui accettarlo ha senso:

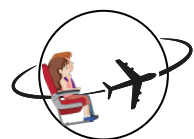
- **Bonus extra:** se la compagnia offre un voucher di valore superiore al costo del biglietto (es. biglietto aereo da €500 » voucher da €650);
- **Flessibilità:** se sai già che viaggerai con la stessa compagnia a breve.

In tutti gli altri casi, il rimborso monetario è la via più sicura, specialmente in periodi di incertezza geopolitica.



**Dopo quanto tempo
riceverò il mio
rimborso?**

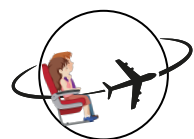
Le normative attuali spingono per una risoluzione rapida e le tempistiche sono, di norma, di **7-14 giorni lavorativi**.



E se la situazione cambia mentre sono già in viaggio?

La nostra assistenza non finisce alla consegna dei documenti ed hai diritto al:

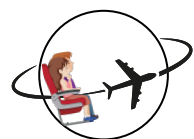
- **Rientro Protetto:** in caso di emergenze improvvise, Matching Seats ha l'obbligo di assisterti ed organizzare il tuo rientro immediato;
- **Monitoraggio Costante:** utilizziamo canali ufficiali e contatti locali per monitorare la situazione in tempo reale. Se ravvisiamo un rischio, siamo noi a contattarti per deviare l'itinerario verso zone sicure, mantenendo alta la qualità della tua esperienza.



E se rimango "bloccato" nel paese di destinazione?

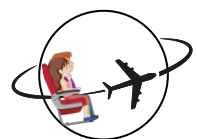
Se il tuo volo di rientro viene spostato di giorni a causa di tensioni geopolitiche o chiusura dello spazio aereo, la legge è molto chiara: l'**obbligo di assistenza** è sempre, indipendentemente dalla causa della cancellazione, a carico della compagnia aerea, la quale deve fornirti vitto, alloggio e trasferimenti da/per l'aeroporto.

Il mito da sfatare riguarda il tentativo, di molte compagnie aeree, di convincere i passeggeri che l'obbligo decada dopo 2 o 3 notti: è falso.

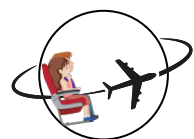


**Il costo del viaggio
può subire variazioni
dovute al costo del
carburante?**

Per garantire ai nostri clienti la massima serenità, lavoriamo esclusivamente con tariffe aeree che vengono emesse e saldate immediatamente, **bloccando il prezzo** alla fonte contro ogni fluttuazione geopolitica.



Il protocollo di tutela | Matching Seats



Qual è la differenza tra prenotare in autonomia e scegliere di affidarsi a Matching Seats?

Quando prenoti un viaggio da solo, sei l'unico responsabile della gestione di ogni imprevisto.

Scegliendo **Matching Seats**, la responsabilità della riuscita del tuo viaggio diventa nostra: gestiamo le complessità burocratiche e logistiche del mondo, così che tu debba preoccuparti solo di goderti l'esperienza.

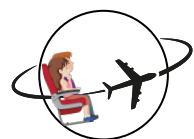
In breve: se il viaggio è interamente disegnato con noi, la tua tutela è totale e non dovrai mai "rincorrere" fornitori o compagnie aeree.



Come vengono gestiti gli imprevisti burocratici o le cancellazioni dei voli?

In caso di cancellazioni o variazioni, attiviamo un'**intermediazione diretta** per azzerare il tuo stress: non sei tu a dover discutere con i call center o a compilare complessi moduli di reclamo, in quanto gestiamo ogni pratica e verificiamo che i rimborsi avvengano nei termini di legge.

A questo si aggiunge la nostra **assistenza H24 "Human-to-Human"**: in caso di emergenza avrai un filo diretto con noi, che conosciamo il tuo itinerario e le tue esigenze, garantendoti decisioni rapide e personalizzate che un algoritmo non potrebbe mai offrire.



**Come viene garantita
la mia sicurezza se la
situazione geopolitica
peggiora?**

Oltre a gestire la vostra registrazione ufficiale sul portale "Dove siamo nel Mondo" della **Farnesina** (così da garantirvi rintracciabilità immediata), circa 14 e 7 giorni prima della partenza fissiamo due **incontri dedicati** per analizzare lo scenario reale della destinazione e valutare insieme le opzioni concrete a vostra disposizione.





Non è necessario smettere di esplorare il mondo, basta farlo con gli strumenti corretti.

Con le nostre misure di prevenzione e un'assistenza dedicata, la vostra unica responsabilità resta quella di godervi il viaggio.

Al resto, pensiamo noi.

