

## Rimborso per un volo cancellato: quali servizi comprende?

Se la compagnia aerea ha cancellato il tuo volo potresti avere diritto a un rimborso. Tuttavia, tieni presente che **il rimborso si applica solo ai servizi che non hai ricevuto**. Per questo motivo l'importo del rimborso pagato dalla compagnia aerea potrebbe essere diverso rispetto al totale che hai pagato al momento della prenotazione. Quindi, che cosa include esattamente il rimborso per un volo cancellato?

### Cosa include il rimborso per un volo cancellato?

Nella maggior parte dei casi, l'importo del rimborso include:

- Il prezzo del biglietto o dei biglietti aerei e delle tasse aeroportuali,
- Il prezzo dei servizi aggiuntivi pagati alla compagnia aerea incluso, ma non limitato a, bagaglio, imbarco prioritario e prenotazione del posto.

Nota bene che **ogni compagnia aerea ha la sua specifica politica sui resi**. Questo significa che la natura dei prodotti che possono essere rimborsati dipende da quale compagnia aerea hai scelto per il tuo viaggio. **Ciascuna richiesta di rimborso** è considerata individualmente, **a esclusiva discrezione della compagnia aerea**, a prescindere da dove è stato effettuato l'acquisto (sul sito eSky o direttamente sul sito della compagnia aerea).

Acquistando un biglietto aereo su eSky, infatti, **accetti la politica sui resi della compagnia aerea** e le relative condizioni.

### Cosa non include l'importo del rimborso?

Di solito l'importo del rimborso per un volo cancellato non include:

- Le tasse del servizio
- Pacchetto di servizi
- Il check-in online se il volo è stato cancellato ma il check-in è stato effettuato ugualmente
- Altri servizi aggiuntivi acquistati su eSky che sono già stato usufruiti o che per altre ragioni non sono rimborsabili (AirHelp +).

In aggiunta, la compagnia aerea potrebbe non rimborsare le spese di modifica della prenotazione, quali il cambio di data o di destinazione, così come la modifica di informazioni personali dei passeggeri.

### Il rimborso viene effettuato in un unico pagamento?

Il rimborso per un volo cancellato non viene sempre erogato in un'unica soluzione: Potrai ricevere il rimborso in **pagamenti separati**. In alcuni casi le compagnie aeree **rimborsano l'importo singolarmente per ogni passeggero**. Se **l'importo da rimborsare include servizi aggiuntivi**, quali acquisto del bagaglio, prenotazione del posto, ecc, il rimborso può avvenire in diversi pagamenti. In questo caso riceverai quindi rimborsi separati per il biglietto aereo e per gli altri servizi acquistati.

### L'importo del rimborso è più basso del totale della prenotazione: come mai?

Se l'importo del tuo rimborso è inferiore al totale pagato per la prenotazione, può significare che:

- La tua prenotazione include servizi di cui hai già usufruito e che pertanto non possono essere rimborsati (ad esempio, check-in online)
- La tua prenotazione include servizi aggiuntivi che non sono rimborsabili secondo i termini e le condizioni della compagnia aerea
- La tua prenotazione include dei servizi aggiuntivi che ti saranno rimborsati separatamente dalla compagnia aerea (ad esempio, prenotazione del posto, bagaglio aggiuntivo)
- La tua prenotazione include l'acquisto di biglietti per diversi passeggeri e la compagnia aerea invia un rimborso separato a ciascun passeggero
- La tua prenotazione è stata solo parzialmente cancellata (in caso di più voli con biglietti separati)

## Quando arriva il rimborso?

Quando e in quale forma riceverai il tuo rimborso **dipende esclusivamente dalla compagnia aerea**, anche se hai acquistato il tuo biglietto tramite eSky. A causa di un numero senza precedenti di voli cancellati in seguito alla pandemia di COVID-19 e al conseguente lockdown, i tempi di attesa si sono sensibilmente allungati.

Il servizio clienti eSky è aggiornato regolarmente sullo stato delle richieste di rimborso, secondo le informazioni inviate dalle compagnie aeree.

---

Questo articolo contiene le informazioni che stavi cercando? [Sì](#) | [No](#)

