

Case vacanza di TripAdvisor – Modalità Protezione del pagamento – Modulo di reclamo

Compilare il seguente modulo e recapitarlo a: paymentprotection@tripadvisor.com.
Per spedire il modulo cartaceo, chiamare il numero +39 0291294944
per richiedere l'indirizzo.

Accertarsi di **compilare tutte le sezioni pertinenti del modulo** onde evitare ritardi nell'elaborazione della pratica.

Leggere le note seguenti prima di inviare il reclamo e leggere inoltre l'informativa [Modalità Protezione del pagamento](#) per tutti i dettagli sui termini, le condizioni e le limitazioni.

- Prima di inviare un reclamo in virtù della Protezione, è necessario aver intrapreso tutte le misure ragionevolmente possibili per risolvere la disputa direttamente con il proprietario/gestore della struttura.
- L'impossibilità di accedere a una struttura deve essere segnalata alla società nel giorno di inizio del soggiorno prenotato.
- Il modulo di reclamo, debitamente compilato e corredato della relativa documentazione, deve pervenire alla società entro 14 giorni a decorrere dalla data di inizio del soggiorno prenotato.

Il rimborso per i reclami con esito positivo verrà accreditato sul conto PayPal o sulla carta di credito/debito utilizzata per prenotare la struttura.

A) Informazioni sull'ospite

Nome:	
Data di nascita:	
Indirizzo	
CAP:	
Tel. ore diurne:	
Tel. ore serali:	
Cellulare:	
Email:	

Allegare una copia del passaporto o della patente di guida a scopo di accertamento dell'identità.

B) Informazioni sulla casa vacanza

Numero di prenotazione (indicato in tutte le email inerenti alla prenotazione inviate dal portale):			
Numero di riferimento della struttura (disponibile nell'annuncio della struttura e nell'email di conferma della prenotazione):			
Date del soggiorno (così come indicate nell'email di conferma della prenotazione):	Dal / /	Al / /	
Ora di arrivo prevista:			
Costo totale della prenotazione:			

C) Informazioni sul reclamo

Il reclamo si basa su rifiuto o impossibilità di accedere alla struttura?

Case vacanza di TripAdvisor – Modalità Protezione del pagamento – Modulo di reclamo

In tal caso, compilare la sezione C(i) interamente (potrebbe essere inoltre necessario compilare anche la sezione C(ii): ved sotto).

Il reclamo si basa su erronea rappresentazione della struttura con riferimento a differenze o difetti sostanziali (così come c nella Modalità Protezione del pagamento)?

In tal caso, compilare la sezione C(iii) invece della sezione C(i) o (Cii).

C (i) Reclami per rifiuto o impossibilità di accedere alla struttura

Importo oggetto del reclamo:		
Indicare data e ora di arrivo presso la struttura.	Data / /	Ora
Indicare data e ora di partenza dalla struttura.	Data / /	Ora
Indicare esattamente le circostanze verificatesi al momento dell'arrivo presso la struttura e il motivo per cui non è stato possibile espletare le pratiche di check-in:		

Allegare eventuali altre prove a supporto del reclamo che possano dimostrare il rifiuto o l'impossibilità di accedere alla struttura.

Se si ritiene che il rifiuto o l'impossibilità di accedere alla struttura sia conseguenza di condizioni o attività fraudolente (così come indicate nell'informativa Modalità Protezione del pagamento) compilare anche la sezione C(ii) interamente.

C (ii) Circostanze o attività fraudolente

Tutti i reclami relativi a circostanze o attività fraudolente devono essere denunciati alle autorità competenti al fine di ottenere un numero di riferimento della denuncia.

Quando è stato denunciato il problema alle autorità?	Data / /	Ora	
Il reato è stato denunciato a:	Stazione di polizia locale	Sì ☐	No ☐
	Action Fraud (se la frode è avvenuta nel Regno Unito)	Sì ☐	No ☐
Numero denuncia:			
Numero di riferimento di Action Fraud (se pertinente):			

Se il problema non è stato denunciato ad Action Fraud è necessario procedere tramite il sito web:

www.actionfraud.police.uk/report_fraud

Nome e indirizzo della stazione di polizia (se pertinente):
Descrivere in modo esauriente il motivo per cui si ritiene che il rifiuto o l'impossibilità di accedere alla struttura sia conseguente a una condizione o azione fraudolenta:

--

Allegare eventuale documentazione a supporto del reclamo e che dimostri la condizione/attività fraudolenta.

C (iii) Erronea rappresentazione

Importo oggetto del reclamo:		
Indicare data e ora di arrivo presso la struttura.	Data / /	Ora
Indicare data e ora di partenza dalla struttura.	Data / /	Ora
Indicare esattamente le differenze o difetti sostanziali riscontrati nella struttura rispetto all'annuncio:		

Allegare prove dettagliate delle differenze o difetti sostanziali descritti sopra. Nota: il rifiuto di occupare la struttura per problemi di pulizia, differenze minime di località, presenza o disponibilità di attrazioni locali, problemi di manutenzione della struttura o dei servizi non è contemplato nella presente Protezione.

D) Tentativi di risolvere il problema con il proprietario/gestore della struttura

Aggiungere di seguito tutti i dettagli relativi ai contatti avuti con il proprietario/gestore della struttura nel tentativo di risolvere il problema.

Data:	/ /	Ora:	
Nome della persona contattata:		Metodo di contatto:	
Risultato del contatto:			

Data:	/ /	Ora:	
Nome della persona contattata:		Metodo di contatto:	
Risultato del contatto:			

Data:	/ /	Ora:	
Nome della persona contattata:		Metodo di contatto:	
Risultato del contatto:			

Continuare su un'altra pagina, se necessario.

Se possibile, allegare una prova della comunicazione intercorsa, ad esempio corrispondenza via email, schermate del computer, ecc.

E) Segnalazione del problema alla società

Aggiungere di seguito i dettagli del contatto avuto con la società per la segnalazione del problema.

Numero di riferimento del caso (ove disponibile):			
Data:	/ /	Ora:	
Metodo di contatto:			

F) Altro

Utilizzare questo spazio per includere eventuali altre informazioni pertinenti a supporto del reclamo:

Dichiarazione del ricorrente

- Confermo che tutti i dettagli forniti nel presente modulo di reclamo sono corretti.
- Confermo di non aver richiesto né ricevuto alcuna procedura di rifiuto di addebito dal circuito della carta di credito e di non aver contestato il pagamento avvenuto tramite PayPal per l'importo totale o parziale oggetto del presente reclamo.
- Confermo di non avere legami di alcun tipo con il proprietario/gestore della struttura oggetto del presente reclamo.
- Sono consapevole che eventuali informazioni false o mendaci qui fornite potrebbero essere causa dell'invalidazione del reclamo.

Confermo di aver letto interamente e compreso le dichiarazioni di cui sopra.

Nome in stampatello: _____

Firma: _____

Data: _____

Importante: verificare che tutta la documentazione necessaria sia inclusa prima di inviare il modulo di reclamo.

Tutela dei dati: i dati personali ivi forniti verranno utilizzati esclusivamente a scopo di elaborazione del reclamo. I dettagli specificati potrebbero essere condivisi e scambiati con altre agenzie al fine di impedire azioni fraudolente e potrebbero essere altresì trasmessi alle autorità a scopo di verifica.