

7 settembre 2015 0:00

## problema con msc

Salve, vi scrivo questa email per

chiedervi un aiuto per un problema sorto con L'MSC (crociera).

In Luglio, ho vinto una Crociera (codice 13M53) presso la Farmacia Messina di Lentini(SR), messa in palio DALL'UNICLUB. Crociera di 7 giorni partente da Messina giorno 13 Ottobre 2015. Fin qui tutto ok, ma quando ho contattato l'Agenzia RUFFO VIAGGI che gestisce il viaggio, per chiedere alcune informazioni sul viaggio stesso e sulle modalità di accesso per i bambini perché ho 2 bambini piccoli (nati rispettivamente 27-03-12 e 22-06-15), mi è stato detto che non era possibile portarli, nemmeno dietro il pagamento delle tasse d'imbarco previste. Ho insistito più volte, ribadendo che per me non era necessario un cambio cabina, non chiedevo una quadrupla, al massimo una cullina, ma comunque solo la possibilità di far salire a bordo i piccoli, che tutt'ora dormono nel lettone con me, ribadisco un bimbo ha 2 mesi di vita ed è allattato dalla mamma ( dunque non posso lasciarlo in nessun caso) e l'altro ha solo 3 anni, ma prima mi è stato detto che mi mettevano in lista d'attesa (non conosco quali criteri abbiano usato) e inseguito mi è stato detto che non c'era nessuna possibilità di portarli a bordo perché non vi era posto!!!! Ho contattato diverse volte via telefono e via mail sia la Ruffo viaggi che L'MSC ma non hanno voluto sentir ragioni alcune, dicendomi che il premio è solo per due persone e non si possono aggiungere ulteriori passeggeri! Non mi spiego assolutamente questa scarsa disponibilità nel voler venir incontro ai problemi dei clienti!Vi chiedo per favore di aiutarmi a risolvere questo problema, altrimenti rischio di perdere questo premio, perché sono impossibilitato a lasciare i miei figli vista la loro età e considerando che uno dei due è addirittura allattato. Non capisco il perché di questo ostracismo, considerando che sulle crociere i bambini non pagano, ho dato disponibilità di pagare le tasse d'imbarco, non voglio nessuna quadrupla ma mi serve solo poterli portare con me. Mi rivolgo a voi come ultima speranza nella speranza di poter trovare una soluzione.

Resto in attesa di una vostra comunicazione.

Distinti saluti

Vincenzo, da Lentini

### **Risposta:**

è necessario leggere le condizioni del titolo di viaggio che lei ha vinto per sapere se include o meno la possibilità di portare dei bambini. Se il titolo parla solo di adulti, non potrà portare i bambini se non stipulando un contratto con la MSC (quest'ultima dovrà ovviamente essere d'accordo e avere posti sufficienti). Non potrà invece pretendere di portare i bambini contro la volontà di MSC, a meno che il titolo di viaggio che lei ha vinto non preveda già questa possibilità.