

# LEZIONE PROBLEMI

# 2

Qui imparo a:

- riformulare
- riferire messaggi
- protestare ed esprimere rabbia
- chiedere e dare delucidazioni
- chiedere assistenza a un operatore telefonico



## COMINCIAMO

**a** In quali di queste situazioni non vorresti mai trovarti?  
Ordinale dalla meno problematica (1) alla più catastrofica (5) per te.

- Ricevere una bolletta (del gas, del telefono, dell'elettricità...) con un conto altissimo da pagare (e non capire perché).
- Telefonare a un centro di assistenza telefonica, ma riuscire a parlare solo con una voce automatica (e non risolvere il tuo problema).
- Arrivare in aeroporto e scoprire che il tuo volo è cancellato.
- Prendere un aereo e non trovare il tuo bagaglio all'arrivo.
- Perdere la carta di credito.

**b** Confrontati con due compagni e motiva le tue scelte. Poi racconta una tua esperienza legata a una di queste situazioni.

**Air Tricolore**

## Volo cancellato o in ritardo: rimborso o risarcimento?

Te lo spieghiamo in questa semplice guida



### 1 Che differenza c'è tra rimborso e risarcimento?

Il rimborso è la restituzione dei soldi che hai speso (per esempio per comprare il biglietto), il risarcimento invece è un extra che ti paghiamo in caso di problemi con il volo.

### 2 Quando posso chiedere il rimborso del biglietto?

Quando il volo è cancellato, puoi avere il rimborso del biglietto, cioè la restituzione totale dei soldi che hai pagato per comprare il biglietto.

Te li restituiamo se non ti abbiamo dato un volo alternativo.

### 3 Posso chiedere anche il rimborso delle spese?

Se hai dovuto sostenere delle spese (come una notte in hotel) puoi chiederci di rimborsartele. In questo caso: conserva sempre le ricevute dei pagamenti e mandacele.

### 4 Quando posso avere il risarcimento?

Quando il volo è cancellato, oltre al rimborso, puoi avere il risarcimento. Puoi averlo anche quando il volo ha un ritardo superiore a 3 ore.

### 5 Come si calcola il risarcimento?

250 euro per voli inferiori o pari a 1500 chilometri.

400 euro per voli compresi tra 1500 e 3500 chilometri.

600 euro per voli superiori a 3500 chilometri.

### 6 Il risarcimento è automatico?

No, devi chiedercelo per mail. Con la mail devi inviare anche la carta d'imbarco e una copia di un documento d'identità (in caso di più passeggeri, devi inviarcene una per ogni passeggero).

### 7 C'è un limite di tempo per chiedere il risarcimento?

Sì, hai un anno di tempo. Oltre questo periodo non hai più diritto al risarcimento: non dimenticarlo!

**Air Tricolore**

**1 LEGGERE** Guida al risarcimento

1a Leggi il testo alla pagina precedente. Vero o falso?

V F

- 1. In caso di volo cancellato, Air Tricolore rimborsa solo una parte del biglietto.
- 2. Quando il volo ha un ritardo di 6 ore, puoi chiedere il risarcimento.
- 3. Per un volo di 2000 chilometri il risarcimento è di 400 euro.
- 4. Per avere il risarcimento ogni passeggero deve inviare il suo documento.

1b Adesso scrivi tu un'affermazione vera o falsa sul testo a pagina 28. Poi da' il tuo libro a un compagno e chiedigli di dire se è vera o falsa. Alla fine verificate insieme anche le risposte del punto a.

5. \_\_\_\_\_

**2 VOCABOLARIO** In altre parole

Lavora con lo stesso compagno. Spiegate con altre parole le espressioni del testo, come nell'esempio.

ESEMPIO:

**PUNTO 2** • il rimborso del biglietto

cioè → la restituzione dei soldi che ho speso per il biglietto

**PUNTO 2** • volo alternativo

cioè → \_\_\_\_\_

**PUNTO 4** • è superiore a 3 ore

cioè → \_\_\_\_\_

**PUNTO 6** • in caso di più passeggeri

cioè → \_\_\_\_\_

**PUNTO 7** • oltre questo periodo

cioè → \_\_\_\_\_

**PUNTO 7** • non hai più diritto

cioè → \_\_\_\_\_

**3 SCRIVERE** Semplifichiamo.

3a Lavora con un altro compagno. Scegliete 3 paragrafi del testo a pagina 28 e riscriveteli in modo più semplice per una persona che non parla bene italiano. Potete:  
- sostituire le parole difficili con altre più facili  
- riscrivere tutta la frase in modo più semplice.

3b Confrontate le vostre proposte con quella di un'altra coppia.

**4 GRAMMATICA** Verbi e pronomi combinati

4a Per ogni frase, rispondi alla domanda. Se la risposta è sì, riscrivi la frase. Segui gli esempi.

I pronomi possono stare in un'altra posizione?

ESEMPLI:

te lo spieghiamo in questa semplice guida

no |  sì

↳ \_\_\_\_\_ //

devi chiedercelo per mail

no |  sì

↳ ce lo devi chiedere per mail

1. te li restituiamo

no |  sì

↳ \_\_\_\_\_

2. puoi chiederci di rimborsartele

no |  sì

↳ \_\_\_\_\_

3. mandacele

no |  sì

↳ \_\_\_\_\_

4. devi inviarcene una

no |  sì

↳ \_\_\_\_\_

5. non dimenticarlo

no |  sì

↳ \_\_\_\_\_

4b In coppia (studente A e B). Andate in ► **COMUNICAZIONE**. A va a pagina 137, B a pagina 138. Giocate con i pronomi combinati.