

ALCUNE REGOLE PER L'AGENZIA INTERMEDIARIA

riceviamo numerose richieste da parte di agenzie associate che chiedono consigli e pareri sul comportamento da seguire in determinate situazioni che si verificano nei rapporti soprattutto con la clientela.

Non dimentichiamo mai il ruolo ed i compiti dell'intermediario che non è responsabile dei disservizi provocati dai fornitori dei servizi, ma che ha il solo dovere di comportarsi **diligentemente** nei confronti del cliente.

Per questo motivo ribadiamo alcune regole fondamentali da seguire.

Partiamo sugli obblighi dell'agente intermediario:

- 1 – fare sempre firmare al cliente il contratto di viaggio e consegnargliene una copia
- 2 – fare attenzione ai fornitori dei servizi in particolare T.O. e vettori aerei per evitare la “culpa in eligendo” ovvero nella colpa per la scelta di imprese in situazioni fallimentari. Ciò può essere motivo di responsabilità per l'agenzia
- 3 – dare sempre comunicazione scritta al cliente delle variazioni che possono intercorrere dalla data di stipula del contratto alla data di partenza

Vediamo ora cosa l'agente intermediario non deve fare:

- 1 – anticipare rimborsi al cliente su importi dovuti dal fornitore di servizi
- 2 – non riproteggere i clienti ,anticipando come agenzia i costi di nuovi servizi ,in caso di inadempienza di servizi prenotati e pagati dal cliente. Il cliente deve pagare i nuovi servizi e solo quando il fornitore inadempiente rimborserà quanto pagato, l'agenzia restituirà la somma. Nel contempo si avvertirà il cliente che potrà a sue spese iniziare una vertenza legale contro il fornitore. Si eviterà così di restare scoperti con importi di cui potrà diventare difficile ottenere il rimborso.
- 3 – mai sostituirsi al cliente nelle corrispondenze di richieste danni che devono essere avanzate sempre dal cliente
- 4 – non fare promesse al cliente su cose che competono ai fornitori dei servizi