



«Ferie rovinate, l'agenzia risponde sempre»

La presidente Fiavet, Bolgia: «Inconvenienti possono esserci ma un'impresa seria e sicura risolve i problemi»

Vacanze da incubo. Così sono state per alcuni trentini, come emerso dalle segnalazione arrivate allo sportello «Pronto turista» (l'Adige di ieri).
E se i disguidi possono accadere, la presidente della Fiavet, l'associazione di categoria delle agenzie di viaggi e turismo, Laura Bolgia, offre alcune considerazioni. «Senza voler avere la presunzione di affermare che affidandosi ad una agenzia di viaggi si sia esenti da inconvenienti, essendo infatti la filiera del turismo composta in prevalenza dal fattore umano (con i suoi pregi e limiti) è quindi per definizione ad

alto rischio - afferma - è certo che in qualsiasi caso di necessità pre, durante e post partenza c'è una "impresa" certa, legale, sicura, esperta e competente pronta a rispondere del suo operato e a mettere in campo tutte le strategie necessarie per risolvere al meglio i problemi».
Chi preferisce l'agenzia alla navigazione internet - ricorda la presidente Fiavet - deve «fare attenzione e leggere con cura le condizioni della polizza che sta acquistando». L'agente, ricorda la presidente, deve mettere il cliente al corrente dei diritti e doveri così come regolamentati dal Codi-

ce del turismo (articoli da 32 a 51). «Se poi, nonostante tutta la cura messa nello svolgimento del suo operato, per qualche motivo la vacanza o il viaggio disattendesero le vostre aspettative, sappiate che a norma dell'articolo 49, ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere tempestivamente comunicata all'accompagnatore o al rappresentante locale del Tour operator, o all'agenzia di viaggi affinché possano intervenire immediatamente per porvi rimedio». In ogni caso, «ci sono dieci giorni lavorativi dalla data di rientro dalla vacanza per sporgere reclamo».