

Protocollo d'Intesa fra OTC e Fiavet Friuli Venezia Giulia

Tra i soggetti contraenti

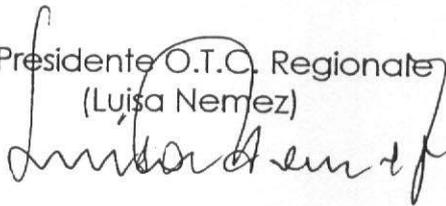
l'Organizzazione Tutela Consumatori
e
la Fiavet Friuli-Venezia Giulia

si stipula quanto segue:

1. La Fiavet Friuli Venezia Giulia si impegna a dare completa ed esaustiva informazione agli utenti delle agenzie di viaggio associate sulle normative in essere.
2. La Fiavet Friuli Venezia Giulia sottoporrà al cliente una lettera allegata al contratto di viaggio consegnata dalla singola agenzia con l'indicazione degli impegni assunti dall'associato Fiavet.
3. Viene costituito in caso di eventuali controversie un comitato di conciliazione composto dal Presidente dell'O.T.C. - Organizzazione Tutela Consumatori, dal Presidente della FIAVET Friuli Venezia Giulia, o loro delegati, e terza persona tecnico del settore di gradimento di ambo le parti. In questa sede verrà esperito il tentativo di conciliazione, fermo restando che in caso di mancato accordo le parti potranno adire alle normali vie giudiziarie.

L'accordo vale esclusivamente per le agenzie di viaggio iscritte alla Fiavet Friuli-Venezia Giulia il cui elenco verrà inoltrato all'Organizzazione Tutela Consumatori periodicamente.

Il Presidente O.T.C. Regionale
(Luisa Nemez)



Il Presidente Fiavet F.V.G.
(dott. Roberto Cividin)



26 GIU. 2004

Gentile Cliente,

richiamiamo la Sua attenzione su taluni aspetti del rapporto che intercorre con l'agente di viaggio nel momento in cui Lei si affida alla sua professionalità per intraprendere un viaggio, pianificare un soggiorno o richiedere un servizio turistico.

Nel momento in cui si richiede la prenotazione di un viaggio o di un soggiorno, avviene un rapporto contrattuale da cui discendono diritti e doveri.

Le consigliamo, pertanto, di sottoscrivere un contratto e di richiederne copia.

Nel Suo interesse è essenziale che Lei esamini quanto segue:

- se l'agenzia di viaggio a cui si è rivolto agisce in veste di intermediario, nel qual caso deve essere espressamente menzionato il tour operator che è l'organizzatore del viaggio, o se invece è l'agenzia stessa che agisce come organizzatrice;
- prendere attenta visione delle condizioni dell'eventuale annullamento, dell'entità degli acconti e/o caparre, nonché delle condizioni relative alle connesse penalità;
- informarsi circa la copertura assicurativa;
- chiedere informazioni circa i documenti necessari, la loro validità, i visti, i certificati sanitari: documentazione assolutamente necessaria per intraprendere il viaggio.

Sappia inoltre che:

- la FIAVET. Federazione Italiana viaggi e Turismo, è l'organizzazione di categoria più rappresentativa e sicura delle agenzie di viaggio sul territorio nazionale;
- le agenzie di viaggio sono aziende e, come tali, hanno diritto nel proprio ambito imprenditoriale di chiedere un compenso per l'impegno e la responsabilità che si assumono in relazione al servizio che viene dato;
- le agenzie svolgono attività di consulenza per il cliente non solo prima della partenza, ma pure dopo il rientro in quanto impegnate nell'assistenza e nella soluzione di tutte le problematiche che possono insorgere e rispondere quindi positivamente a tutte le esigenze della clientela;
- la Federazione, considerato il suo carattere sindacale, costituirà uno sportello per i clienti in accordo con

- l'O.T.C., Organizzazione Tutela Consumatori del FVG -
che ha la finalità di rappresentare e tutelare indistintamente
tutti i fruitori di beni di consumo e di servizi in qualunque
momento sussistano i loro interessi nei più diversi aspetti -
a cui si accederà per dirimere ogni problema garantendo
equità e celerità nella risoluzione di eventuali controversie;
- per ogni eventuale controversia, o qualsivoglia disagio
contrattuale, il cliente deve dare comunicazione per
iscritto, a mezzo raccomandata AR, entro dieci giorni dal
rientro del viaggio;
 - il prezzo pattuito non può subire un aumento superiore al
10% di quello preventivato e, comunque, non negli ultimi
20 giorni prima della partenza.

giugno 2006