

Coronavirus, come gestire le cancellazioni in agenzia

by Andrea Lovelock | 18 Febbraio 2020 7:00

La psicosi comincia a far danni più del virus e le adv sono disorientate: che fare di fronte alla clientela che annulla, disdice? Il consulente legale di Assoviaggi, **Alessio Costantini**, precisa: «Ad oggi il **diritto di recesso** va riconosciuto al cliente non solo per viaggi in Cina, ma anche in Paesi nelle immediate vicinanze. Considerato che la sospensione dei voli ha interessato Hong Kong, Macao e Taiwan, ritengo che anche per viaggi verso tali destinazioni debba essere riconosciuto il diritto in questione. Naturalmente va considerata anche **la data di partenza**: ove essa non fosse fissata a breve, ma a distanza di mesi, si può chiedere al cliente di attendere l'evoluzione, al momento non prevedibile, della situazione sanitaria».

Interessante notare, aggiunge Costantini, «che, in base al Codice del Turismo, il recesso del cliente motivato dalla situazione sanitaria comporta la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi. In base a questa disposizione, ritengo che l'organizzatore possa, a sua volta, esimersi dal **corrispondere penali** ai terzi fornitori dei servizi compresi nel pacchetto». C'è poi un altro caso, ricorda l'avvocato **Federico Lucarelli**, consulente legale di Fiavet: «Laddove si tratti della intermediazione d'un singolo servizio, l'adv funge da venditore e non ha alcuna responsabilità, e il cliente dovrà rivolgersi direttamente al **fornitore del servizio**». Inoltre ricorda Lucarelli, «ci sono poi comportamenti che l'adv può assumere secondo le relazioni che ha con un cliente, specie se fidelizzato. Avere flessibilità può risultare produttivo».

Source URL: <https://www.lagenziadiviaggi.it/coronavirus-come-gestire-le-cancellazioni-in-agenzia/>

Copyright ©2020 **www.lagenziadiviaggi.it** unless otherwise noted.