

La convenzione di Bruxelles (C.C.V.) detta norme ben precise che pochi agenti di viaggi seguono

Attenzione intermediario a non diventare organizzatore

Paolo Cossa è contitolare della Borghini e Cossa-Assicurazioni, società esperta nei rischi degli agenti di viaggi. Da molti anni opera nel settore turismo.

Si è molto parlato e molto si parlerà sulla differenza fra contratto di Organizzazione e contratto di Intermediazione di viaggi. La distinzione non è sempre agevole e spesso non appare chiara neppure agli operatori del settore che tendono a distinguere i due contratti più in base ai metodi di contabilizzazione degli introiti che in base alla effettiva distinzione di servizi forniti addizionalmente così ad una classificazione di comodo e spesso soggettiva, ma che può diventare molto pericolosa ai fini dell'attribuzione di responsabilità. La distinzione fra i due contratti risulta del tutto evidente quando l'intermediario vende ad un proprio cliente un «viaggio organizzato» da terzi (l'organizzatore, appunto). In questo caso i ruoli dei due operatori, e quindi i due contratti sottostanti, risultano molto ben differenziati.

Tale distinzione è invece meno agevole quando l'intermediazione riguarda l'impegno a procurare «... servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno...» come stabilisce la C.C.V. per definire un intermediario. Il contratto sottostante questa intermediazione è infatti difficilmente distinguibile da un contratto di organizzazione che, sempre secondo la C.C.V. consiste nel procurare «... un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio...».

E' evidente che una serie di «servizi separati» forniti dall'intermediario rischia di identificarsi con «un'insieme di prestazioni» fornite dall'organizzatore.

Leggendo attentamente le definizioni riportate all'art. 1 della C.C.V. si può cogliere la differenza giuridica tra i due contratti: i servizi di trasporto, di soggiorno e altri ancora l'intermediario di viaggi «si impegna» a procurarli mentre l'organizzatore di viaggi «si impegna a suo nome» a procurarli: l'organizzatore quindi li promette in proprio spendendo il suo nome e non il nome del fornitore dei servizi. L'intermediario invece agisce in qualità di rappresentante dei fornitori e non assume col proprio nome l'impegno di fornire i servizi turistici.

L'attività dell'intermediario si esaurisce quindi col compito di stipulare per conto e in nome del cliente una serie di contratti attinenti alla prestazione dei servizi indispensabili alla realizzazione del viaggio o della vacanza.

Nello svolgimento di attività di pura intermediazione fra imprese di trasporto, albergatori, ristoranti ecc. ed il cliente, che fa esplicita richiesta di tali servizi, l'intermediario assume la veste contrattuale di mandatario.

L'attività dell'organizzatore non si limita invece a svolgere una funzione di tramite fra cliente e prestatore dei servizi; egli provvede a ideare e realizzare il viaggio e la sua attività si presta in modo più articolato: egli stipula i contratti coi diversi prestatori dei servizi necessari alla realizzazione del viaggio e li offre nel suo insieme come risultato della propria attività e quindi promette al cliente i servizi che verranno poi prestati dai vari fornitori.

Ad esempio: un medesimo weekend a Parigi può essere considerato sia un insieme di contratti di intermediazione sia un unico contratto di organizzazione. Si verifica il primo caso quando il cliente si rivolge all'agente di viaggi con le idee ben chiare chiedendo so-

lo la prenotazione di quel volo, di quell'albergo e della serata al Lido.

Il medesimo programma di weekend diventa oggetto di un contratto di organizzazione quando l'agente offre al cliente che, come idea precisa vuole solo passare un weekend a Parigi, i medesimi servizi scelti e assemblati personalmente.

In questo caso è probabile che entrambi gli agenti di viaggi registrino solo le commissioni percepite dai fornitori dei servizi e che quindi entrambi considerino il contratto come contratto di intermediazione.

Gli operatori turistici devono invece stare ben attenti a queste diverse situazioni perché le loro responsabilità nei confronti dei clienti sono ben diverse; è noto infatti che l'intermediario non risponde delle inadempienze contrattuali dei fornitori di servizi mentre l'agente organizzatore risponde in proprio per gli inadempimenti dei vari fornitori di servizi.

A questo punto è molto importante che l'agente intermediario agisca con molta chiarezza nei confronti del cliente in modo che sia ben definita la sua posizione di intermediario e questa posizione sia ben chiara anche al cliente il quale sappia di non poter pretendere risarcimenti non dovuti. Per raggiungere questo obiettivo l'intermediario dovrà porre molta attenzione ai documenti di viaggio che rilascia al cliente e in particolare:

a) se l'intermediario vende un contratto di organizzazione (viaggio di terzi) egli dovrà indicare con molta chiarezza, sul documento di viaggio (modulo iscrizione), il nome e l'indirizzo dell'organizzatore di viaggi ed il suo nome e indirizzo specificando, con altrettanta chiarezza, che agisce in qualità di intermediario del primo.

In caso di violazione di questi obblighi l'intermediario è considerato come un organizzatore di viaggi e ne assume tutte le responsabilità.

Questa prassi è sempre importante, ma diventa importantissima quando vengono venduti viaggi-soggiorni acquistati al «netto» prezzo agenti organizzatori ed ai clienti non vengono consegnati i programmi dell'organizzatore: se l'intermediario non vuole assumersi le responsabilità dell'organizzatore deve dire, scrivere e far sottoscrivere al cliente chi è l'organizzatore e chi è l'intermediario. Se invece preferisce far credere al cliente di essere lui

l'organizzatore allora deve anche assumersene le eventuali responsabilità.

Quanti intermediari agiscono così?

Quanti clienti firmano il modulo di iscrizione (contratto)? Perché non esiste un modulo di iscrizione uguale per tutti è usato da tutti coloro che vendono al cliente un viaggio organizzato (dettaglianti e organizzatori)? Perché nessuna associazione si è fatta promotrice di tale iniziativa? Forse perché i dettaglianti sono gelosi degli indirizzi dei loro clienti; ma non è necessario trasmettere i contratti agli agenti organizzatori, è sufficiente che i contratti esistano con regolare

firma e che, in caso di necessità, possano essere utilizzati. Forse essere professionali significa anche avere il coraggio di far firmare il contratto al cliente.

b) Se l'intermediario vende un insieme di contratti di intermediazione deve rilasciare solo i documenti relativi ai vari servizi. Tali documenti devono riportare il suo timbro, la somma pagata per tali servizi e l'indicazione che i contratti sono regolati dalla C.C.V. Gli importi pagati per i servizi possono essere indicati, in alternativa su una fattura. A mio avviso è opportuno non consegnare programmi dattiloscritti.

Paolo Cossa

Dal 20 maggio al 20 settembre a Vicenza, Montebelluna, Bassano, in mostra «Il Tiepolo e il Settecento vicentino». Per l'occasione aperte alla visita molte ville private

Quando Tiepolo affrescava

Andar per ville e affreschi è sempre un'emozione. Se poi, gli affreschi sono stati recentemente restaurati e le ville non sono mai state aperte al pubblico prima, l'occasione è ancor più ghiotta. Così il nostro visitatore si metterà in marcia, pardon, in coda, e raggiungerà la regione berica per gustare un percorso culturale che, sull'intreccio tra pittura e architettura, si snoda nel settecento vicentino, epoca di grande splendore, quando Tiepolo e figlio, contesi dalle nobili famiglie, decoravano le dimore con cicli mitologici spesso a sfondo morale. Si visitano quindi Villa Loschi Zileri dal Verme, Villa Cor-

dellina Lombardi a Montebelluna Maggiore, Villa Valmarana, detta «dei nani» con il più importante ciclo di affreschi tiepoleschi in villa.

E, per l'occasione, quasi tutte le ville della regione vicentina saranno visitabili, alcune anche all'interno, previo appuntamento telefonico. Ma l'operazione non si esaurisce qui. L'idea perseguita dal comitato organizzativo è quella di creare un itinerario turistico che entri a buon diritto nei grandi percorsi culturali italiani. Così, oltre a Vicenza con la Basilica palladiana e le ville, Bassano del Grappa mette in mostra le stampe dei Remondini e le ceramiche degli Antonibon e

«Scultori, architetti e artigiani» trovano posto tra le solenni stanze di Palazzo Leoni Montanari, sempre a Vicenza. Un quadro omogeneo dell'espressione artistica del Secolo dei lumi, magistralmente interpretata nella nostra provincia veneta da grandi artisti. L'Assessorato al Turismo della Provincia di Vicenza mette a disposizione un volumetto sulle ville della regione, con le indicazioni sull'agibilità di ciascuna. Ulteriori informazioni presso la Segreteria generale di Vicenza, tel. 0444/399243-4, fax 399246.

m.b.

INDISSOLUBILMENTE
INSIEME
HERTZ E SIGMA
PRESENTANO:

CLICK
WROOM

&

WHEN
OPERATOR
WINS

CLICK WROOM ritorna, deciso stavolta a farvi saltare in aria. Naturalmente di gioia.

Con decine di milioni in premi: quelli di WOW, la nuova iniziativa che dal 15 marzo è abbinata a CLICK WROOM.

Non sapete cos'è Click Wroom?

Male.

Male perché basta un Click, con Sigma Travel System, per prenotare un'auto Hertz in tutto il mondo.

Così il lavoro è più semplice e veloce. E WROOM, i clienti vanno via felici. A questo punto dovete solo rimboccarvi le maniche.

Il lavoro vi aspetta. I premi, anche!

Hertz
idee guida

SIGMA
TRAVEL SYSTEM