
Codice Etico Fiavet Toscana

Premessa

Organizzare le vacanze è diventato sempre più importante, complesso e imprevedibile, vista la varietà delle offerte a livello globale: chi si appresta a costruire un itinerario si trova di fronte ad una serie inaspettata di alternative, sia per quanto riguarda i trasporti, che per gli alloggi ed i servizi. Chi si affida al self-service Internet spesso si trova in difficoltà. E sono sempre più numerosi quelli che stanno riscoprendo il valore di un buon agente di viaggio.

Ecco tre buoni motivi per ricorrere ad un agente di viaggio:

Informazioni affidabili. Spesso le offerte on-line che sembrano fantastiche si rivelano deludenti. Un agente sarà in grado di darvi le indicazioni per scegliere mete e servizi che più si adattano alle esigenze e preferenze personali.

Conoscenza ed esperienza. Più è complicato il viaggio, più è probabile andare incontro a difficoltà se si è da soli. Un agente può aiutare a evitare problemi. In particolare, può aiutare a prendere tutti i provvedimenti necessari per viaggiare in località remote, informare sulle leggi e le usanze locali, fornire le opportune raccomandazioni sulla sicurezza e la prevenzione sanitaria.

Assistenza di fronte agli imprevisti. Molti clienti internet hanno sperimentato in prima persona che in caso di problemi non c'è nessuno a fornire assistenza. Gli agenti di viaggio sono disponibili, hanno le competenze, l'esperienza ed i contatti per risolvere rapidamente i problemi che si presentano.

Perché un agente di viaggio FIAVET Toscana

Perché gli agenti FIAVET Toscana hanno le competenze necessarie per svolgere davvero un ruolo attivo nei confronti del cliente. Queste competenze sono acquisite mediante un costante aggiornamento professionale attraverso corsi di formazione, seminari e incontri fra professionisti.

Perché gli agenti FIAVET TOSCANA hanno aderito al Codice Etico che qui riportiamo:



Il Codice etico FIAVET TOSCANA fa riferimento al Codice Mondiale di Etica del Turismo come adottato dalle Nazioni Unite nella Risoluzione del 21 dicembre 2001

1. CUSTOMER CARE. L'agente di viaggio FIAVET TOSCANA agisce nell'interesse del cliente e quindi opera per pervenire alla sua completa soddisfazione, sia culturale che spirituale e materiale. Tratteremo tutte le persone con uguaglianza e rispetto. Non permetteremo che eventuali rapporti preferenziali con fornitori possano recare danno di sorta agli interessi dei nostri clienti;
2. INFORMAZIONI. Ai clienti verranno fornite sempre informazioni accurate e complete in modo chiaro e comprensibile. Ci si astiene dal ricorrere qualsiasi forma di pubblicità ingannevole nella commercializzazione di prodotti e servizi. Nei contratti verrà assicurata la perfetta trasparenza in ogni dettaglio;
3. ONESTA'. Condurremo le nostre attività con onestà, dignità e correttezza fiscale, nel rispetto delle leggi e con l'obiettivo costante di proteggere e promuovere i migliori interessi dei nostri clienti;
4. COOPERAZIONE. Risponderemo immediatamente ai reclami. Ci impegniamo a collaborare con qualsiasi operazione volta a risolvere eventuali problemi o controversie il più rapidamente possibile, ricorrendo di norma all'Ufficio Conciliazioni della Camera di Commercio di Firenze;
5. COMPETENZE. Lavoreremo per migliorare costantemente i prodotti e i servizi che offriamo ai clienti, attraverso una formazione pianificata ed un costante aggiornamento professionale allo scopo di elevare la qualità del nostro lavoro;
6. RISERVATEZZA. Tratteremo ogni transazione del cliente in modo confidenziale. Tratteremo le informazioni dei clienti osservando scrupolosamente le normative vigenti in materia di privacy. Non verranno utilizzati in alcun modo i profili dei clienti per redigere liste da impiegare in campagne di commercializzazione promosse da terzi;
7. SEGNALAZIONI. Al fine di monitorare il rispetto delle norme contenute nel presente Codice Etico viene aperto uno sportello incaricato di ricevere le segnalazioni, che potranno essere inviate all'indirizzo e-mail segreteria@fiavettoscana.it.