

Voucher, procedure unilaterali e farraginose per adv e clienti

notizia pubblicata **15 Giugno 2020** alle ore **13:12** nella categoria **Agenzie di viaggi**



Come se non bastasse il terribile momento che sta vivendo il mondo delle agenzie di viaggi, gli intermediari denunciano anche la difficile gestione dei voucher rilasciati da vettori e tour operator.

In una nota inviata alla redazione di Travelnostop.com, Daniele Di Paola, direttore tecnico di Mediviaggi, ricorda che “tutti i vettori aerei devono rimborsare i biglietti aerei e gli eventuali voucher devono essere comunque cedibili a parenti e amici e garantendo comunque il rimborso se alla fine il buono non venisse sfruttato”.

Di Paola denuncia invece come vettori e TO, con policy unilaterali e diverse tra loro, hanno reso lo strumento dei voucher di difficile gestione. Al contrario, il voucher va regolamentato, e quindi reso fruibile ma soprattutto trasferibile ed in tutti i casi se non utilizzato entro 12 mesi deve essere rimborsabile.

Inoltre, le agenzie di viaggio devono poter utilizzare i voucher emessi in modo semplice per consentire la vendita dei nuovi biglietti aerei gestendo i propri clienti in modo autonomo.

Allo stato attuale, come fa ad esempio Alitalia ed altri vettori, diventa un problema utilizzare i voucher soprattutto per le procedure che sono demandate solo al call center a pagamento con costi eccessivi a carico delle adv e clienti. Ad oggi solo alcuni vettori, tra cui Air Canada, hanno già reso trasferibile il voucher consentendo il cambio nome gratuito senza nessun vincolo.