



Lettera informativa ai clienti

Gent.ma/ Gent.mo Cliente,

Come a lei certamente noto, la situazione odierna è particolarmente complessa.

Agaptour S.r.l. è attualmente impegnata nel fornire assistenza ai connazionali che stanno tentando di fare rientro sul territorio nazionale, naturalmente servendosi di un organico aziendale gravemente ridotto, in osservanza di quanto disposto dal D.P.C.M. 8 marzo 2020.

Tutte le pratiche, **ivi compresa la sua**, relative alla richiesta di rimborso per voli aerei cancellati e/o strutture alberghiere di cui non si è usufruito, che come comprenderà sono numerose, vengono puntualmente e tempestivamente protocollate dall'Agenzia, la quale provvede nell'immediato a trasmettere le richieste di rimborso ed ogni evidenza documentale utile alle compagnie aeree o alle strutture alberghiere.

Tale iter è stato regolarmente seguito anche per quanto concerne la sua pratica ma, come mi auguro potrà agevolmente intuire, al momento anche le stesse compagnie aeree hanno tempistiche di riscontro di gran lunga più dilatate rispetto al solito.

Peraltro, Agaptour, così come ogni altra Agenzia di Viaggio, **deve obbligatoriamente attenersi alle direttive impartite a livello nazionale dal Governo**, nonché alle circolari emanate dalla Federazione italiana associazioni imprese viaggi e turismo, non potendo, pertanto, agire e determinarsi autonomamente per ogni singola pratica, posto anche il ruolo di soggetto intermediario ricoperto.

In altri termini, Agaptour sta provvedendo ad evadere tutte le richieste di rimborso che sta ricevendo in queste ultime settimane, predisponendo ogni attività finalizzata al recupero di quanto corrisposto dal cliente, ma, a sua volta, deve attendere riscontro da parte delle compagnie aeree e delle strutture di soggiorno.

Peraltro, la regolamentazione da parte del Governo, relativa alle infinite problematiche che questa situazione ha fatto emergere nel settore turismo/trasporti, è a tutt'oggi in costante e continua evoluzione. Ci sono, inoltre, gravi emergenze in ordine al rimpatrio di nostri connazionali, da prendere in carico e queste, al momento, hanno la precedenza.

Non è pertanto possibile, oggi, allo stato attuale, indicarle le tempistiche di risoluzione della Sua richiesta per i motivi, sopra esposti, che esulano da qualsivoglia volontà di Agaptour.

Ciò che, invece, sicuramente Vi possiamo garantire è la piena assistenza nella gestione della pratica di rimborso, con la cura per il cliente che da sempre contraddistingue il Ns operato.

E' assolutamente indispensabile ora una flessibilità straordinaria, da parte di tutti, come è decisamente assai straordinario il momento che stiamo vivendo. Non indugeremo nel tenerLa prontamente informata di ogni aggiornamento relativo alla sua pratica di rimborso.

Augurando tutto il bene, restiamo, naturalmente, a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordialmente.

Agaptour S.r.l.
Alberto Burani

Sassuolo 19 marzo 2020

Partner of



Corporate
Travel

Agaptour srl Viaggi e Crociere

Viale XX Settembre, 83/a-b • I 41049 Sassuolo (MO)

Tel. +39.0536.884849/0536.885065 • Fax +39.0536.883394

www.agaptour.com • E-mail: info@agaptour.com

Iscr. Reg. Impr. MO n°MO023-10630 • C.C.I.A.A. MO n°184303 • Cap Soc. Euro 21.840,00 i.v.
PIVA e Codice Fiscale 00771560364