

How can we help?

La Responsabilità Civile delle Agenzie di Viaggio? Ve la spiega Mondial Assistance

L'ultimo incontro, appena tenutosi a Roma, ha ripetuto il successo del primo corso di formazione, che si era svolto a Padova (aprile 2010) e convince la Compagnia a ripetere l'esperienza, con cadenze regolari e in varie città italiane, anche nel 2011. Presto sarà attivata su Globy.it un'apposita sezione per iscriversi agli eventi.

Milano, dicembre 2010 – Avere la risposta pronta fa la differenza: purché sia una risposta puntuale, cortese ma ferma e documentata. Grazie agli incontri di Mondial Assistance sulle Responsabilità delle Agenzie di viaggio, le lamentele (magari non puntuali) dei clienti scontenti non saranno più un problema.

Visto il successo delle due edizioni dell'iniziativa, a Padova (aprile) e a Roma (dicembre), Mondial Assistance annuncia che riproporrà altri appuntamenti di questo tipo anche nel 2011, a cadenze regolari e in varie città italiane. Sarà inoltre attivata un'apposita sezione sul sito Globy.it, attraverso la quale le agenzie potranno iscriversi agli eventi in calendario.

“Punti forti di queste iniziative – dichiara Daniela Panetta, responsabile Trade & e-Commerce della Direzione Commerciale Turismo di Mondial Assistance – sono stati senza dubbio il carattere formativo dell'evento, i temi trattati e il focus sulla responsabilità civile dell'agente di viaggio, con esempi di casi concreti e indicazioni su come muoversi in caso di contenzioso. Il forte interesse e la nutrita partecipazione del pubblico anche all'ultimo incontro romano hanno dimostrato che la formula è centrata, e risponde ad un “bisogno” degli agenti di viaggio”.

Mondial Assistance intende supportare le agenzie di viaggi nella formazione degli addetti alle vendite, dei direttori tecnici e dei titolari sugli aspetti legali e di responsabilità dell'agenzia di viaggio. Inoltre, durante gli incontri sono stati approfonditi i prodotti assicurativi che l'agenzia può proporre ai viaggiatori, spiegando alle agenzie i punti di attenzione e le potenziali aree di criticità delle varie garanzie vendute in forma individuale.

Il Gruppo Mondial Assistance: un intervento ogni 2 secondi nel mondo.

Leader internazionale nell'assistenza, nell'assicurazione di viaggi e nei servizi personali, attualmente il Gruppo Mondial Assistance conta più di 9.817 dipendenti che parlano 40 lingue diverse e lavorano in tutto il mondo attraverso una rete di 400.000 fornitori di servizi e 180 corrispondenti. 250 milioni di persone, il 4% dell'intera popolazione del mondo, utilizzano i suoi servizi, che il Gruppo fornisce in tutti i cinque continenti. Il Gruppo Mondial Assistance è membro del Gruppo Allianz. www.mondial-assistance.com

Mondial Assistance in Italia nasce il 1 gennaio 2002 a seguito della fusione per incorporazione di CEA – Compagnia Europea di Assicurazione in Elvia Italia (storiche Compagnie appartenenti al Gruppo RAS). Nel 2008 il fatturato consolidato di Mondial Assistance in Italia è di 132.400.000 euro. La holding cui appartiene, Mondial Assistance Group, è leader internazionale nei settori dell'assistenza, dei servizi e dell'assicurazione viaggi. Mondial Assistance in Italia ha un organico di circa 510 risorse, di cui oltre 270 lavorano nella Centrale Operativa che eroga, tra gli altri, servizi 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Nel 2008, la Centrale Operativa ha ricevuto oltre 1.045.000 chiamate e ha gestito circa 173.000 casi. www.mondial-assistance.it

Contatti Stampa:

Agenzia

Adam Integrated Communications
Corso Marconi, 33 - 10125 Torino
Tel 011-6687550 - Fax 011-6680785
Internet: www.adam.it
andrea@adam.it
info@adam.it

Mondial Assistance

Enrico Franchini
Corporate & CSR Communications Director
Tel. 02-23695.467

Nota sulle dichiarazioni previsionali

Alcune delle dichiarazioni riportate in questo testo potrebbero essere dichiarazioni di aspettative future e dati previsionali basati sull'attuale visione del management e presentano rischi noti e non noti che potrebbero far discostare i risultati, le performance e gli eventi da quanto esplicitamente o implicitamente contenuto in tali dichiarazioni. Oltre alle espressioni che risultano previsionali in ragione del contesto in cui sono collocate, le parole quali "potrebbe, sarà, dovrebbe, ci si aspetta, si prevede, si ritiene, si crede, è stimato, potenzialmente e così via" e espressioni simili caratterizzano dichiarazioni di tipo previsionale. I risultati, gli eventi e le performance effettivi potrebbero discostarsi considerevolmente da tali previsioni in considerazione, senza limitazioni, di (i) condizioni economiche generali, tra le quali in particolare le condizioni economiche delle aree di business e dei mercati in cui opera Allianz Group, (ii) performance dei mercati finanziari, mercati emergenti inclusi, (iii) frequenza ed entità dei sinistri, (iv) tassi e tendenze di mortalità e morbilità, (v) livelli di persistenza, (vi) entità dell'insolvenza dei crediti, (vii) livello dei tassi di interesse, (viii) tassi di cambio, incluso il cambio Euro - Dollaro, (ix) cambiamenti delle leggi e dei regolamenti, inclusa la convergenza monetaria e l'Unione Monetaria Europea, (x) cambiamenti nelle politiche delle banche centrali e/o dei governi esteri (xi) impatto delle acquisizioni, (es. Dresdner Bank) incluso il tema della relativa integrazione, (xii) fattori generali di competitività su base locale, regionale, nazionale e/o internazionale. Molti di questi fattori potrebbero manifestarsi con maggiore probabilità o intensità come risultato di eventi come l'11 settembre 2001 e successivi