



Partnership Legale per Agenzie di Viaggio e Tour Operator

Una proposta di collaborazione in convenzione firmata **Avv. Alessandro D'Agostino** – Studio Legale D'Agostino, Foro di Napoli. Specializzazione esclusiva nel diritto del turismo, della navigazione e dei trasporti.

Chi siamo

Studio Legale D'Agostino

Lo Studio Legale D'Agostino, con sede a Napoli, è guidato dall'Avv. Alessandro D'Agostino, iscritto al Foro di Napoli. Il suo profilo professionale si distingue per una specializzazione verticale nel settore turistico e dei trasporti, rara nel panorama legale italiano.

La competenza tecnica è affiancata da una consolidata esperienza nella risoluzione stragiudiziale e giudiziale delle controversie, con particolare attenzione alle esigenze operative di agenzie di viaggio e tour operator.

Are di specializzazione

- **Diritto del Turismo**

Normativa pacchetti, responsabilità organizzatori e rivenditori

- **Diritto della Navigazione e dei Trasporti**

Vettori aerei, marittimi e terrestri

- **ADR – Alternative Dispute Resolution**

Controversie consumo, viaggi e trasporti anche internazionali

A Chi È Rivolta Questa Proposta?

La partnership in convenzione è pensata specificamente per le realtà del settore turistico che si trovano in una di queste situazioni:

Senza un legale di riferimento

Non dispongono di un avvocato specializzato nel turismo a cui rivolgersi con continuità

In cerca di supporto stabile

Necessitano di un professionista presente, non di consulenze occasionali e frammentate

Esposti a controversie ricorrenti

Gestiscono quotidianamente reclami, rimborsi e conflitti con fornitori e vettori



Perché una Partnership Legale Specializzata?

Il settore del turismo organizzato è uno dei più esposti sul piano legale: normativa europea in continua evoluzione, responsabilità condivise con vettori e fornitori, clienti sempre più consapevoli dei propri diritti. Affidarsi a un legale non specializzato significa rischiare errori costosi e risarcimenti evitabili.

Tutela dell'azienda

Prevenire controversie prima che insorgano, attraverso contratti solidi e procedure corrette

Qualità del servizio al cliente

Offrire risposte rapide e professionali ai viaggiatori in difficoltà rafforza la reputazione dell'agenzia

Competitività sul mercato

Una struttura legale solida è un vantaggio differenziale rispetto ai competitor meno organizzati

Un'Offerta Completa in Cinque Aree di Intervento

La convenzione copre l'intero ciclo di vita legale dell'agenzia: dalla formazione preventiva alla gestione del contenzioso, dalla contrattualistica alle polizze assicurative. Di seguito una panoramica delle cinque macro-aree.

Consulenza e Formazione

Formazione preventiva e supporto operativo

Contrattualistica

α

Redazione e revisione di contratti



Polizze Assicurative

Coperture su misura per rischi professionali

Assistenza Legale

Supporto per agenzia e clienti



SERVIZIO 1

Consulenza e Formazione Continua

Il primo livello della convenzione riguarda la **formazione del personale** e la consulenza preventiva. Conoscere i propri diritti e obblighi è il primo strumento di tutela per qualsiasi agenzia di viaggio o tour operator.

L'aggiornamento normativo è continuo: il diritto del turismo europeo evolve rapidamente, e rimanere informati è fondamentale per operare correttamente ed evitare sanzioni.

Cosa include

- **Diritti e obblighi** nell'organizzazione e vendita di pacchetti turistici
- **Aggiornamento normativo** continuo su Codice del Turismo e direttive UE
- **Sessioni formative** personalizzate per il team dell'agenzia
- **Consulenza preventiva** su situazioni operative specifiche

Supporto nella Scelta delle Polizze Assicurative

Una delle vulnerabilità più frequenti delle agenzie di viaggio riguarda la copertura assicurativa: molte operano con polizze inadeguate o incomplete, esponendosi a rischi significativi. Lo Studio D'Agostino offre supporto specializzato nella valutazione e scelta delle coperture più adatte.



RC Professionale

Assistenza nella scelta della polizza di responsabilità civile professionale più adeguata al profilo dell'agenzia



Polizza Annullamento

Valutazione delle coperture per annullamento viaggio: tutela del cliente e dell'operatore in caso di disdetta



All Risk

Supporto nell'individuazione di polizze all risk per una protezione ampia e multisetoriale



Cover Flight

Analisi delle coperture specifiche per i disservizi aerei: ritardi, cancellazioni, negato imbarco

Contrattualistica: Documenti Solidi, Responsabilità Chiare

Il fondamento legale dell'attività

I contratti e le condizioni generali di viaggio sono il primo presidio legale dell'agenzia. Documenti redatti male o non aggiornati alla normativa vigente espongono l'operatore a contestazioni difficili da difendere.

Lo Studio D'Agostino si occupa della **redazione ex novo** e della **revisione critica** di tutta la documentazione contrattuale.

Documenti coperti dalla convenzione

1 Contratti di viaggio

Redazione di contratti conformi al Codice del Turismo e alla Direttiva UE 2015/2302

2 Condizioni di viaggio e acquisto

Termini e condizioni generali aggiornati e chiari per il consumatore

3 Liberatorie e quietanze

Moduli di manleva e quietanza a saldo per gestire rimborsi e rinunce in sicurezza



SERVIZIO 4

Assistenza Legale per l'Agenzia

Quando sorgono controversie — con fornitori, vettori o enti pubblici — l'agenzia ha bisogno di un legale pronto ad agire con tempestività e competenza. La convenzione include l'assistenza completa, sia nella fase stragiudiziale che in quella giudiziale.



Assistenza Stragiudiziale

Gestione dei reclami, negoziazione con la controparte e tentativi di composizione bonaria prima di ricorrere al giudice



Assistenza Giudiziale

Rappresentanza in giudizio nelle controversie civili che non si risolvono in via stragiudiziale



Controversie con Fornitori

Gestione dei conflitti con hotel, vettori, guide e altri fornitori di servizi turistici



Recupero Crediti

Azioni di recupero stragiudiziale e giudiziale nei confronti di clienti o fornitori inadempienti

SERVIZIO 5

Assistenza Legale per i Clienti Viaggiatori

Offrire ai propri clienti un canale di assistenza legale professionale è un servizio di grande valore aggiunto, che distingue le agenzie più strutturate. Attraverso la convenzione, l'agenzia può mettere a disposizione dei viaggiatori il supporto dello Studio D'Agostino per le problematiche più frequenti.

Disservizi Aerei

Ritardi, cancellazioni, negato imbarco e compensazioni ex Reg. CE 261/2004 nei confronti di vettori UE ed extra UE

Bagagli

Smarrimento, danneggiamento e ritardata consegna del bagaglio in ambito aereo e marittimo

Disservizi Navali

Controversie con compagnie di navigazione per ritardi, cancellazioni e inadempimenti contrattuali

Annullamenti Viaggio

Gestione delle richieste di rimborso e risarcimento per viaggi annullati o modificati unilateralmente

Controversie Assicurative

Assistenza nei contenziosi con compagnie assicurative che negano o riducono il rimborso spettante

Controversie Gestite: Aree di Intervento Quotidiano

Il settore del turismo organizzato è caratterizzato da una tipologia di contenzioso ricorrente e ben definita. La convenzione copre sistematicamente tutte le fattispecie più frequenti con cui agenzie e tour operator si confrontano ogni anno.



1) Pacchetti Turistici

- inadempimenti contratto, difformità servizi



2) Ritardi Aerei

- compensazioni
Reg. 261/2004



3) Cancellazioni Voli



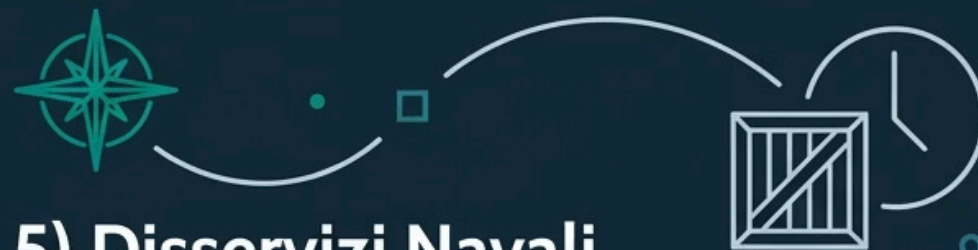
4) Smarrimento Bagagli

- indennizzi
Convenzione Montreal



5) Disservizi Navali

- ritardi e inadempimenti vettori marittimi



ADR: Risoluzione Alternativa delle Controversie

L'Avv. D'Agostino è Mediatore Civile iscritto all'Albo Nazionale, una qualifica che arricchisce significativamente l'offerta della convenzione. L'ADR — Alternative Dispute Resolution — consente di risolvere controversie in tempi molto più rapidi e con costi notevolmente inferiori rispetto al contenzioso giudiziale ordinario.

Questa competenza è particolarmente preziosa nel settore turistico, dove le controversie sono spesso di valore contenuto ma elevata frequenza, rendendo il ricorso al tribunale economicamente svantaggioso per entrambe le parti.

Collaborazione con IIMA Mediazioni

Controversie di consumo

Mediazione tra viaggiatori e operatori del settore per risoluzioni rapide e soddisfacenti

Trasporti e viaggi

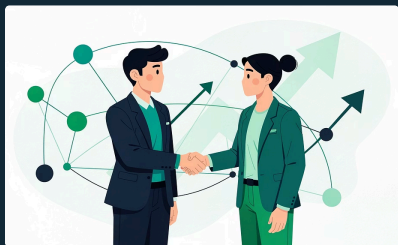
Procedimenti ADR specifici per il settore aereo, marittimo e turistico

Controversie internazionali

Gestione di contenziosi con vettori e operatori esteri attraverso procedure ADR cross-border

Vantaggi Concreti della Partnership

Aderire alla convenzione significa dotare la propria agenzia di uno strumento strategico che genera valore in tre direzioni simultanee: verso l'interno, verso i clienti e verso il mercato.



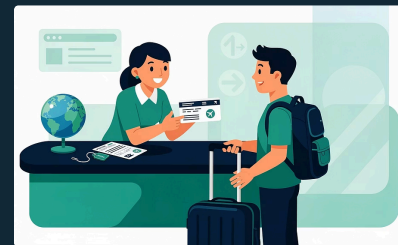
Ampliamento della Rete Professionale

Accesso a una rete di professionisti specializzati nel turismo, trasporti e mediazione civile. Una risorsa che si attiva all'occorrenza, senza costi fissi eccessivi.



Rafforzamento della Competitività

Un'agenzia strutturata legalmente opera con maggiore sicurezza, riduce le perdite da contenziosi e si posiziona meglio rispetto ai competitor meno organizzati.



Maggiore Soddisfazione del Cliente

Poter offrire assistenza legale ai propri viaggiatori in caso di disservizi aumenta la fiducia, la fidelizzazione e la reputazione dell'agenzia.

Perché Scegliere la Specializzazione?

Il legale generalista vs. il legale specializzato

Un avvocato generalista può gestire aspetti legali di base, ma raramente conosce in profondità il Regolamento CE 261/2004, la Convenzione di Montreal, il Codice del Turismo o le procedure ADR specifiche per il settore travel.

La differenza si misura nella qualità delle risposte, nella velocità di intervento e nel tasso di successo nelle controversie.

Il valore della specializzazione verticale

O1

Conoscenza normativa approfondita

Aggiornamento costante su normativa UE e italiana del turismo e dei trasporti

O2

Esperienza di settore

Decine di controversie gestite nel turismo, con casistiche reali e consolidate

O3

Rete di relazioni specializzate

Contatti con organismi ADR, compagnie assicurative e vettori del settore

O4

Approccio orientato al risultato

Priorità alla risoluzione efficiente, con attenzione ai costi e ai tempi dell'agenzia



| FLIGHT | FLIGHT | GATE | GATE |
|----------|---------|--------|----------|
| 21-4:00 | DELAYED | TOKYO | TX LIOHK |
| 11: 1:06 | DELAYED | TAKYO | NEW YORK |
| 17-4.57 | DELAYED | MAGON | NEWYORK |
| 14-3:06 | DELAYED | BBARG | デレツ |
| 11: 4:04 | DELAYED | GACHG | MAULA |
| M: 4:08 | DELAYED | LONDON | BY S IIX |

Caso Pratico: Gestione dei Ritardi Aerei

Uno dei contenziosi più frequenti nel turismo organizzato riguarda i ritardi e le cancellazioni dei voli. Il Regolamento CE 261/2004 garantisce ai passeggeri compensazioni fino a **600 euro per volo**, ma molte compagnie oppongono "circostanze eccezionali" per evitare il pagamento.

- 1 Reclamo del cliente**
Il viaggiatore segnala il disservizio all'agenzia
- 2 Analisi del caso**
Lo Studio valuta la fondatezza e la strategia ottimale
- 3 Richiesta stragiudiziale**
Diffida alla compagnia aerea con richiesta di compensazione
- 4 ADR o giudizio**
Se necessario, procedimento ADR o ricorso giudiziario

Caso Pratico: Disservizi Navali e Bagagli


Disservizi navali

Le crociere e i traghetti generano una tipologia di contenzioso specifica, regolata dalla **Convenzione di Atene** e dal Regolamento UE 1177/2010. Ritardi, cancellazioni, cambi di itinerario e problemi a bordo possono dare diritto a rimborsi e risarcimenti che vanno gestiti con competenza specifica.

Lo Studio D'Agostino ha una solida esperienza nel diritto della navigazione, competenza rara nel panorama legale campano.

Smarrimento e danni ai bagagli

La **Convenzione di Montreal** disciplina la responsabilità dei vettori aerei per bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo, con limiti di risarcimento precisi e termini di reclamo perentori.

 **Attenzione:** il termine per presentare reclamo scritto è di soli **7 giorni** per danni al bagaglio e **21 giorni** per consegna ritardata. Termini che molti viaggiatori non conoscono.

La Struttura della Convenzione

La partnership si articola in un accordo di convenzione personalizzato in base alle dimensioni e alle esigenze operative dell'agenzia. L'obiettivo è costruire un rapporto stabile, non una consulenza episodica.



Un Quadro dei Servizi in Sintesi

| Area di Servizio | Cosa include | Beneficiario |
|-------------------------------|--|-------------------|
| Consulenza e Formazione | Aggiornamento normativo, sessioni formative, consulenza preventiva | Agenzia / Staff |
| Polizze Assicurative | RC professionale, annullamento, all risk, cover flight | Agenzia / Clienti |
| Contrattualistica | Contratti, condizioni generali, liberatorie, quietanze | Agenzia |
| Assistenza Legale Agenzia | Controversie fornitori, recupero crediti, ADR, giudizio | Agenzia |
| Assistenza Legale Viaggiatori | Voli, bagagli, navi, assicurazioni, ADR | Clienti / Agenzia |

Il Profilo del Vostro Referente Legale

Avv. Alessandro D'Agostino

Iscritto all'Ordine degli Avvocati di Napoli

Titolare dello Studio Legale D'Agostino

Specializzazioni:

- Diritto del Turismo
- Diritto della Navigazione e dei Trasporti
- ADR – Mediazione Civile

Ulteriori qualifiche e attività

Mediatore Civile

Iscritto all'Albo Nazionale dei Mediatori Civili e Commerciali

Assistenza negli Organismi ADR

Consulenza presso organismi ADR specializzati in controversie di consumo, trasporti e viaggi, anche in ambito internazionale.

Formatore di settore

Attività di formazione e aggiornamento per operatori del turismo su normativa italiana ed europea



Domande Frequenti sulla Partnership

Alcune delle domande più comuni che ci vengono poste dalle agenzie prima di aderire alla convenzione.

La convenzione ha un costo fisso mensile?

Le condizioni economiche sono personalizzate in base alle dimensioni dell'agenzia e ai servizi selezionati. Il modello può prevedere una quota forfettaria, un sistema a consumo o una formula mista.

Possiamo avvalerci del servizio solo per i nostri clienti?

Sì. È possibile configurare la convenzione per offrire assistenza legale esclusivamente ai viaggiatori, senza coinvolgere la gestione interna dell'agenzia, oppure combinare entrambi i livelli.

Lo studio opera solo a Napoli?

No. Grazie agli strumenti digitali e alla collaborazione con IIMA Mediazioni, lo Studio D'Agostino è in grado di assistere agenzie e clienti su tutto il territorio nazionale e in contesti internazionali.



Il Turismo Italiano Merita una Tutela all'Altezza

L'Italia è una delle mete turistiche più ambite al mondo. Il settore del turismo organizzato vale miliardi di euro e coinvolge milioni di viaggiatori ogni anno. In questo contesto, la qualità legale dell'offerta non è un dettaglio: è parte integrante del valore che un'agenzia di eccellenza deve saper garantire.

67M

Turisti stranieri

Arrivi internazionali in
Italia ogni anno

50%

Viaggi
organizzati

Quota prenotata tramite
agenzie e tour operator

261

Reg. CE

Il regolamento UE più
invocato dai viaggiatori
per i diritti aerei

Cosa Rende Unica Questa Proposta?

Specializzazione Verticale

Non un legale generico, ma un professionista che conosce il settore travel dall'interno, con esperienza diretta su centinaia di controversie tipiche



Rapporto Stabile e Continuativo

Una convenzione garantisce un legale sempre disponibile, non consulenze occasionali. Il vostro referente vi conosce e conosce la vostra operatività

ADR come Valore Aggiunto

La capacità di risolvere controversie in sede stragiudiziale riduce costi e tempi, con un mediatore civile qualificato direttamente nella convenzione



Servizio al Cliente Finale

Poche convenzioni offrono assistenza diretta ai viaggiatori. Questo è un elemento differenziale che rafforza la reputazione dell'agenzia

Prossimi Passi: Come Iniziare

Aderire alla convenzione è semplice e senza impegno iniziale. Il percorso parte da un incontro conoscitivo, che può svolgersi presso la sede dell'agenzia o in modalità remota.



L'incontro conoscitivo è **gratuito e senza impegno**. È l'occasione per conoscersi, valutare la compatibilità e approfondire le condizioni economiche e operative della partnership.



Disponibilità e Modalità di Contatto

Come raggiungerci

L'Avv. D'Agostino è disponibile per un primo incontro conoscitivo, anche presso la sede della vostra agenzia. Non è richiesto alcun impegno preliminare: il colloquio è un'opportunità reciproca di valutazione.



Telefonicamente

Per fissare un appuntamento o chiarire i primi dubbi



Via Email

Per ricevere ulteriore documentazione o inviare una prima richiesta



In sede

Incontro presso lo studio o direttamente presso la vostra agenzia

Avv. Alessandro D'Agostino

Studio Legale D'Agostino

Foro di Napoli

Specializzazioni: Diritto del Turismo · Navigazione e Trasporti · ADR

Mediatore Civile iscritto all'Albo Nazionale

Organismi di mediazione ADR

Costruiamo Insieme un'Agenzia più Sicura e Competitiva

La partnership legale in convenzione con lo Studio D'Agostino non è un costo: è un **investimento strategico** che riduce i rischi, migliora la qualità del servizio e rafforza la posizione competitiva della vostra agenzia sul mercato.

"Un'agenzia di viaggio che tutela sé stessa tutela i propri clienti. E un cliente tutelato è un cliente che torna."

— Avv. Alessandro D'Agostino

Contattateci oggi

Per fissare un incontro conoscitivo gratuito e senza impegno con l'Avv. D'Agostino

Scoprite i vantaggi

Approfondite le condizioni economiche e operative della convenzione personalizzata

Iniziate a crescere

Dotate la vostra agenzia di un presidio legale specializzato, stabile e affidabile





AVVOCATO

Diritto del turismo | Diritto della navigazione dei trasporti | Tutela del consumo |
Recupero crediti | Infortunistica stradale | Diritto di famiglia | Contrattualistica |
Mediazione civile e commerciale

- 📞 3803622806
- ✉️ avv.alessandrodagostino@gmail.com
- 🌐 www.avvalessandrodagostino.com | www.tutelavolo.com
- 📍 Via Cupa San Pietro 73, Napoli – 80147