

29 agosto 2003 0:00

E' possibile secondo voi chiedere un rimborso per quanto sotto descritto?????

Gia' abbiamo inviato questa missiva alla sede dell'agenzia di Viaggio "EuroTravel, la quale ci chiedeva, in un sondaggio cartaceo suggerimenti e giudizio complessivo della vacanza, a quel punto io ed il mio fidanzato tristemente ritornati da una vacanza ritenuta inappropriata per il rapporto prezzo-qualita', abbiamo ritenuto corretto esporre il nostro disappunto, ma facendo riferimento a quanto visto al telegiornale di ieri sera, ci domandavamo se quanto sotto esposto potrebbe procurarci anche solo in parte un rimborso.

Grazie

Suggerimenti e Giudizio Complessivo

Una maggiore veridicit  nella rappresentazione fotografica della struttura alberghiera, avrebbe certamente inciso circa la nostra scelta ad effettuare il viaggio con Voi; premesso cio', vorremmo porre alla vostra attenzione, alcune delle situazioni che hanno fatto immediatamente capitolare il nostro entusiasmo iniziale:

1. RESIDUI ORGANICI DI ALTRI OSPITI presenti sul pavimento sia del bagno sia della stanza da letto, che ci hanno accompagnato per i sette giorni del nostro soggiorno; indice d'assoluta assenza di pulizia.
2. STANZA DA BAGNO: mancanza di un pannello nel vano doccia, rimpiazzato con un telo di color rosa, sporco e male odorante, e scarico della medesima intasato; lavabo, sottostante al quale vi e' una crepa dalla quale tristemente si vedono i tubi dell'acqua, e sul pavimento residui organici altrui....
3. STANZA DA LETTO: ricambio delle lenzuola da noi indotto, per altro effettuato una volta sola, stessa cosa per la sistemazione del letto riassetato piu' volte da noi; finitura degli arredi di bassissimo livello: armadio ricavato da una crepa nel muro, sempre con tubi a vista (si, si i tubi dell'acqua precedentemente citati), senza ante, in sostituzione delle quali vi sono dei pannelli presumibilmente scorrevoli e quindi di scomodo utilizzo.
4. RAPPORTO COL CLIENTE: nonostante la discreta padronanza della lingua italiana, abbiamo potuto constatare una scarsa professionalita' del personale, identificabile con una palese incapacita' nel relazionarsi col cliente; durante la cena, ad esempio, non siamo mai stati informati circa il prodotto presente sui piatti, e non ci sono state presentate alternative alimentari, con la possibilita' di relativo digiuno causa mancanza gradimento o intolleranza alimentare al prodotto fornito, oltre a cio' ci veniva offerta acqua del rubinetto, spesso dal gusto pessimo. Nonostante il prezzo "giustificabile" dal periodo, definito, di alta stagione, e' intollerabile proporre un prodotto di cosi' basso livello qualitativo poiche' il rapporto prezzo qualita' non e' giustificabile per il tipo di servizio offerto. La nostra missiva, vorrebbe essere una critica costruttiva, vorremmo consigliarvi, come d'altronde ci avete richiesto, di assicurarvi che il prodotto venduto sia rappresentativo della vostra qualita' reclamizzata. A fronte di tutto cio' gradiremmo essere contattati, se non altro per accertare il vostro reale interesse nei confronti dei clienti, soprattutto di quelli scontenti. In fede

Risposta:

la contestazione puo' farla, tuttavia ci sono delle regole: essa deve avvenire entro 10 gg lavorativi dal rientro, a mezzo raccomandata A/R (il questionario sarebbe una cosa diversa e non farebbe testo).