

Regolamento TWIN - integrazione febbraio 2023

Lo sviluppo del progetto TWIN prosegue il proprio percorso, lo scorso aprile vi avevamo informati che l'Utente finale avrebbe potuto "condividere con la propria agenzia di fiducia" non solo la scheda prodotto ma anche eventuali preventivi o wishlist (lista delle singole visualizzazioni di prodotto preferite dall'Utente che naviga sui siti Alpitour World) ricercati sui siti di Tour Operating (alpitour.it, edenviaggi.it e turisanda.it). Inoltre, al fine di rendere più immediata ed agevole la visualizzazione delle condivisioni è stato realizzato un cruscotto denominato "TWIN" disponibile direttamente in Easybook (EB) nell'area "Gestione Ordini", che presenta tutte le condivisioni prese in carico dall'agenzia selezionata dall'Utente.

Tali opportunità si arricchiscono ulteriormente, infatti a partire dal mese di febbraio, ad integrazione del regolamento già sottoscritto dall'Agenzia, si prevederà quanto segue.

Tutte le volte che un Utente condivide un preventivo, una wishlist o una singola scheda prodotto con l'Agenzia, la stessa riceverà:

- notifica in EasyBook tramite EasyTicket. La notifica spiegherà all'Agenzia che l'utente ha condiviso un preventivo, una pdp o una wishlist oppure ha aggiornato una wishlist con nuovi prodotti in aggiunta e, nel momento in cui l'Agenzia clicca sulla notifica, si atterra alla sezione preventivi o wishlist o pdp dell'area TWIN di Easybook;
- comunicazione via e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nella scheda Agenzia. Tale mail, a differenza di come accade attualmente, non richiede all'Agenzia la presa in carico dell'attività e non condivide i dati di contatto dell'Utente che saranno visualizzabili solo su Easybook se l'Agenzia prende in carico l'attività;
Una volta presa in carico l'attività si attiva un "pulsante" che permetterà la visualizzazione dei dati di contatto del cliente (mail, telefono e/o mail/tel alternativi). In caso di contatto alternativo, trascorsi 14gg, tale contatto non sarà più presente in Easybook.

PDP (Scheda prodotto)

AGENZIA

- L'agenzia avrà, direttamente su Easybook, 24h di tempo per decidere se prendere in carico o meno la richiesta dell'Utente. Una volta fornita la risposta, questa non potrà essere modificata. Si segnala che, nel caso in cui l'Agenzia decidesse di non prendere in carico la richiesta, dovrà indicare (facoltativamente) la motivazione di tale scelta;
- Se risponde SI → **decorreranno da quel momento 48h** prima che parta una e-mail (dal TO all'Utente) per la verifica dell'effettiva presa in carico lato agenzia;
- Se risponde NO → **in tempo reale** verrà inviata una e-mail (dal TO all'Utente) invitandolo a chiamare il call center;
- Se NON RISPONDE → **trascorse 24h dalla ricezione della mail** (dal TO all'agenzia) si comunicherà all'Utente di chiamare il call center.

Nel caso in cui la condivisione avvenisse il sabato o la domenica l'Agenzia avrà 48 ore di tempo per rispondere anziché 24h.

UTENTE

- Si segnala che l'Utente, dopo 72 ore dalla condivisione, potrà cambiare l'agenzia preferita associata al suo profilo in Area Riservata. In tale circostanza, le condivisioni precedentemente accettate verranno cancellate dal cruscotto EB.

CRUSCOTTO Twin in EASYBOOK – CONDIVISIONE PDP

- L'agenzia vedrà le PDP che ha accettato. I contenuti delle PDP riportati sul cruscotto di EB non saranno più visibili dopo la data partenza;
- Se un Utente cancella una pdp precedentemente condivisa con l'agenzia, questa viene rimossa dal cruscotto EB.

WISHLIST

AGENZIA

- L'agenzia avrà, direttamente su Easybook, 24h di tempo per decidere se prendere in carico o meno la richiesta dell'Utente. Una volta fornita la risposta, questa non potrà essere modificata. Si segnala che nel caso in cui l'Agenzia decidesse di non prendere in carico la richiesta dovrà indicare (facoltativamente) la motivazione di tale scelta;
- Se risponde SI → **decorreranno da quel momento 48h** prima che parta una e-mail (dal TO all'Utente) per la verifica dell'effettiva presa in carico lato agenzia;
- Se risponde NO → **in tempo reale** verrà inviata una e-mail (dal TO all'Utente) invitandolo a chiamare il call center;
- Se NON RISPONDE → **trascorse 24h dalla ricezione della mail** (dal TO all'agenzia) si comunicherà all'Utente di chiamare il call center.

Nel caso in cui la condivisione avvenisse il sabato o la domenica l'Agenzia avrà 48 ore di tempo per rispondere anziché 24h.

UTENTE

- Si segnala che l'Utente, dopo 72 ore dalla condivisione, potrà cambiare l'agenzia preferita associata al suo profilo in Area Riservata. In tale circostanza, le condivisioni precedentemente accettate verranno cancellate dal cruscotto EB.

CRUSCOTTO Twin in EASYBOOK – CONDIVISIONE WISHLIST

- L'agenzia vedrà le wishlist che ha accettato. I contenuti delle wishlist riportati sul cruscotto di EB non saranno più visibili dopo la data partenza;
- Se un Utente cancella una wishlist precedentemente condivisa con l'agenzia, questa viene rimossa dal cruscotto EB.

CRUSCOTTO EASYBOOK – AGGIUNTA SCHEDA PRODOTTO SU WISHLIST PRECEDENTEMENTE CONDIVISA

Nel caso in cui venga aggiunta una nuova scheda prodotto da parte dell'Utente l'Agenzia troverà l'aggiornamento direttamente su Easybook (solo se la Wishlist di riferimento sia stata precedentemente accettata).

PREVENTIVI:

AGENZIA

- L'agenzia avrà, direttamente su Easybook, 24h di tempo per decidere se prendere in carico o meno la richiesta dell'Utente. Una volta fornita la risposta, questa non potrà essere modificata. Si segnala che nel caso in cui l'Agenzia decidesse di non prendere in carico la richiesta dovrà indicare (facoltativamente) la motivazione di tale scelta;
- Se risponde SI → **decorreranno 24h** (anziché 48h come invece previsto per le schede prodotto/wishlist) prima che parta una e-mail (dal TO all'Utente) per la verifica dell'effettiva presa in carico lato agenzia;
- Se risponde NO → **in tempo reale** verrà inviata una e-mail (dal TO all'Utente) invitandolo a chiamare il call center;
- Se NON RISPONDE → **trascorse 24h dalla ricezione della mail** (dal TO all'agenzia) si comunicherà all'Utente di chiamare il call center.

Nel caso in cui la condivisione avvenisse il sabato o la domenica l'Agenzia avrà 48 ore di tempo per rispondere anziché 24h.

UTENTE

- Si segnala che l'utente, dopo 72 ore dalla condivisione, potrà cambiare l'agenzia preferita associata al suo profilo in Area Riservata. In tale circostanza, le condivisioni precedentemente accettate verranno cancellate dal cruscotto EB.

CRUSCOTTO EASYBOOK – CONDIVISIONE PREVENTIVI

- L'agenzia vedrà i preventivi che ha accettato. I contenuti riportati sul cruscotto di EB verranno cancellati dopo la data partenza;
- Se un utente cancella un preventivo precedentemente condiviso con l'agenzia, questo viene rimosso dal cruscotto EB.

Trattamento dei dati personali dei clienti potenziali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli Utenti da parte dell'Agenzia avrà l'unica finalità di gestione della condivisione di elementi legati alle soluzioni di viaggio (ad es. scheda prodotto, wishlist, preventivo) nei termini e nei tempi sopra descritti.

Qualora l'Agenzia prenda in carico la condivisione, si ricorda che la stessa agisce in qualità di autonomo Titolare del trattamento e pertanto dovrà fornire, per l'attività di cui sopra, idonea informativa (ex art. 14 Regolamento UE 2016/679) e, ove necessario, raccogliere specifico consenso.

Qualsiasi ulteriore e successivo trattamento dei dati degli Utenti dovrà essere effettuato dall'Agenzia nel pieno rispetto della normativa privacy, in qualità di autonomo Titolare del trattamento.