

## Regolamento TWIN

L'iniziativa TWIN (1.0) è il primo passo che Alpitour World compie, in collaborazione con la distribuzione agenziale, per passare da un mix di servizi e vendite multicanale verso una più moderna piattaforma di omnicanalità. L'obiettivo è quello di migliorare l'esperienza di acquisto del cliente finale, accrescere il traffico presso le Agenzie e generare nuove vendite attraverso un articolato sistema di informazioni reperibili sia sui siti di tour operating (alpitour.it, edenviaggi.it e turisanda.it) sia nelle Agenzie di viaggio partner di questa operazione. Chiunque navighi sui portali di AW e individui una soluzione di viaggio idonea ai propri bisogni o interessi, potrà condividere questa scelta con la propria Agenzia o sceglierne una dallo store locator (qualora non ne avesse una di riferimento) che sarà coinvolta attraverso una comunicazione contenente i contatti del potenziale cliente. Si genera così la possibilità di confermare una nuova vendita in Agenzia.

### L'iniziativa è rivolta alle Agenzie che abbiano:

- Regularmente sottoscritto il contratto con Alpitour World SpA
- I pagamenti in regola
- Preso visione dell'informativa privacy e accettato il regolamento per essere inseriti all'interno della lista delle agenzie visualizzabili sui siti Alpitour.it, Turisanda.it, Edenviaggi.it
- Caricato tutte le informazioni richieste per poter essere visualizzate

### Costi richiesti all'Agenzia

- Nessuno

### Chi è autorizzato a caricare sulla piattaforma tutte le informazioni relative alla propria agenzia

- Esclusivamente il Titolare dell'Agenzia (Utente Master)

### Livelli di servizio richiesti all'Agenzia

- Alpitour World invierà all'indirizzo mail indicato dall'Agenzia nella "scheda visibilità agenzia" presente in Easybook una notifica che conterrà le modalità di contatto (mail o telefono) del cliente potenziale. Tale notifica rimarrà attiva per 24 ore, termine entro il quale l'agenzia dovrà confermare o meno la presa incarico della richiesta.
- Qualora l'Agenzia abbia confermato la presa incarico della richiesta, Alpitour World si aspetta che l'Agenzia prenda contatto con il cliente potenziale entro le 48 ore.
- Al termine delle 48 ore Alpitour contatterà il cliente potenziale chiedendogli se sia stato effettivamente preso in carico dall'Agenzia. Qualora la risposta fosse negativa Alpitour World deciderà se e come gestirlo direttamente.

### Commissioni

- Qualunque pratica confermata, generata dal contatto con i potenziali clienti che Alpitour World indirizzerà alle Agenzie di viaggio, sarà regolata con le normali commissioni da contratto senza alcuna decurtazione.

### Quali sono i campi da compilare e quali i criteri da seguire

#### **Descrizione Agenzia (Testo evocativo)**

**Si consiglia di utilizzare un linguaggio semplice e diretto capace di mettere in luce i punti di forza dell'agenzia o il suo carattere distintivo. Il cliente, leggendo il testo, dovrebbe capire il perché si debba affidare alla consulenza e alla professionalità delle risorse che troverà in quello specifico punto di vendita.**

**Le frasi che saranno riportate dovranno necessariamente essere in lingua italiana (è tuttavia possibile utilizzare terminologie di uso comune in lingua straniera).**

- Il testo relativo alla propria agenzia non deve assolutamente:
  - o Contenere un linguaggio o termini impropri, volgari, offensivi o razzisti
  - o Comparativi assoluti o relativi (ad esempio: siamo i più bravi o siamo più bravi di altre agenzie)
  - o Riferimenti ad altri tour operator o fornitori in generale
  - o Riferimenti ai propri fatturati o risultati economici
  - o Riferimenti a promozioni (proprie o di terzi)
  - o Riferimenti ad altre agenzie o ai network di affiliazione
  - o Riferimenti a nomi di clienti individuali, aziende, società o qualunque cosa possa rimandare agli stessi
  - o Riferimenti o indicazione del link della propria Agenzia

#### **Telefono**

**Si consiglia di indicare un contatto capace di avere una elevata reperibilità.**

#### **Indirizzo mail**

**Si consiglia di indicare un indirizzo che possa essere facilmente e costantemente controllato. Può essere diverso da quello inserito nell' "anagrafica Agenzia".**

#### **Orario di apertura**

**Si consiglia di indicare gli orari standard dell'agenzia (per non doverli cambiare frequentemente) specificando gli eventuali orari del sabato e della domenica.**

- Il formato degli orari (24h/12h) è convenzionale e non può essere modificato

#### **Giorni di Chiusura**

**Si consiglia di indicare i giorni della settimana in cui i locali dell'Agenzia non sono aperti al pubblico**

#### **Foto Agenzia**

**Si consiglia il caricamento di una immagine che rappresenti l'Agenzia e che possa invogliare i clienti ad appoggiarsi ad essa. Sono preferibili immagini dei locali dell'Agenzia molto luminosi e ordinati. Misure consigliate: logo "altezza 36px e lunghezza 266px", immagine "altezza 309px e lunghezza 550px" tipo JPG, PNG. Si evidenzia inoltre quanto segue:**

- Le foto relative alla propria agenzia (vetrine, interni) non devono assolutamente contenere
  - o Foto che ritraggono clienti o personale dell'Agenzia
  - o Foto di materiali promozionali
  - o Immagini che ritraggano il logo o materiali di possibili concorrenti al Gruppo Alpitour
  - o Immagini contrarie al buon gusto e al comune senso del pudore

#### **Logo agenzia**

**Si consiglia di caricare un'immagine che permetta al potenziale cliente di riconoscere questo segno distintivo una volta arrivato davanti all'agenzia.**

#### **Servizi disponibili**

Si raccomanda di non indicare voci che non corrispondano ai reali servizi che l'agenzia è in grado di erogare. AW si riserva la possibilità di modificare tali dati qualora ravvedesse, a suo insindacabile giudizio, un ricorso a categorie non presidiate da parte del punto vendita.

### **Aggiornamenti**

Il Titolare potrà modificare in qualsiasi momento i testi e le immagini relative all’Agenzia. La pubblicazione potrebbe non essere in modalità “real time” (ossia contestuale al caricamento delle nuove foto e testi). Alpitour dovrà infatti validare ogni singola variazione a foto e testi.

La richiesta di un numero di variazioni nel corso dell’esercizio commerciale superiori alle 3 volte potrebbe generare la sospensione della visibilità dell’Agenzia sullo store locator.

### **Trattamento dei dati personali dei clienti potenziali**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali dei clienti potenziali da parte dell’Agenzia avrà l’unica finalità di gestione della condivisione della scheda prodotto (nei termini e nei tempi sopra descritti).

L’Agenzia, in qualità di autonomo Titolare del trattamento, 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 dei clienti potenziali dovrà essere effettuato dall’Agenzia nel pieno rispetto della normativa privacy, in qualità di autonomo Titolare del trattamento.

### **Come uscire dal progetto**

Nel caso in cui l’Agenzia desideri non essere più visualizzata, dovrà rimuovere il flag d’accettazione o inviare una comunicazione all’indirizzo: [CommercialeAW@alpitourworld.it](mailto:CommercialeAW@alpitourworld.it)

Alpitour si riserva la possibilità di sospendere la visibilità dell’Agenzia qualora le informazioni non siano conformi a quanto indicato nel presente regolamento o l’Agenzia presenti ritardi nei pagamenti.

Torino, 16 dicembre 2021