

Gentili Soci,

in questo contesto di grande incertezza, per incentivare le prenotazioni e stimolare l'acquisto in anticipo, è necessario dare **sicurezza** al cliente sul **rimborso in caso di annullamento della vacanza**. Il tema è di grande attualità e sta determinando uno spostamento della prenotazione (booking window) molto sotto data.

Per essere incisivi in questo frangente è necessario adottare **una politica commerciale e di comunicazione** ancora più aggressiva e per questo le Associazioni di categoria, confrontandosi con il board commerciale, le Apt e la Task Force crisi del Turismo, hanno **stimolato il progetto Vacanza Assicurata**, che consiste nell' **offrire gratuitamente alla propria clientela, una polizza assicurativa** (Stornhotel) per annullamento ed interruzione delle prenotazioni confermate prima dei 30 giorni.

Tale iniziativa, che **verrà promossa all'interno della prossima campagna di comunicazione** con modalità in corso di definizione, sarà riservata a chi deciderà di applicare le condizioni che sono state definite nei numerosi incontri con le Associazioni di categoria, le Apt, il Board commerciale e la Task Force di crisi del Turismo.

L'iniziativa sarà confermata al raggiungimento di un **numero cospicuo di strutture aderenti**.

Dettagli Assicurazione Stornhotel - Novità 2020

Di seguito i dettagli fra i quali preme segnalare il rimborso quota parte al cliente e quota parte all'albergatore e la possibilità di stipula da parte dell'albergatore per conto del cliente:

- valida anche in caso di motivazioni legate al Covid, con copertura fino al 2° grado di parentela.
- rimborso della penale di annullamento e dell'eventuale caparra a favore dell'assicurato, se già pagate, o pagamento diretto delle penali alla struttura ricettiva qualora l'importo sia dovuto ma non ancora corrisposto.
- in caso di interruzione, nessun rimborso da parte della struttura, ma rimborso da parte dell'assicurazione della parte di soggiorno non fruita
- viene assicurato l'intero importo della vacanza
- costo: 4,4% dell'intero importo
- applicabile a tutti i cittadini dell'Unione Europea
- possibilità per l'albergatore di attivarla in nome e per conto del cliente

Si specifica che l'assicurazione non copre in caso di lockdown (al momento non previsto) e in caso di isolamento fiduciario.

In allegato trovate i dettagli dell'assicurazione: per maggiori informazioni rivolgersi ad Asat o Unat.

Dettagli Vacanza Assicurata

- assicurazione inclusa per prenotazioni fino a 30 giorni prima della data di arrivo
 - libera scelta della struttura se escludere il periodo 26/12 – 06/01
 - libera scelta se proseguire la promozione dal 29esimo giorno
 - libera scelta della struttura se prevedere una durata minima (3 giorni, 7 giorni, ecc.).
- richiesta caparra confirmatoria pari al 30%
- politiche di cancellazioni (cancellation policy) da applicare
 - fino a 30 gg: 50%

- da 29 a 15 gg: 75%
- da 14 gg fino a giorno arrivo: 100%

Le politiche di cancellazione per le prenotazioni dal 29esimo giorno seguiranno le logiche commerciali delle singole strutture.

Le strutture trentine che offriranno ai propri ospiti il soggiorno con assicurazione inclusa, verranno valorizzate all'interno del portale **visittrentino.info**, purché il numero degli aderenti sia sufficiente ampio da subito.

Si ricorda altresì l'importanza di utilizzare **tutti i propri canali** di comunicazione, promozione e commercializzazione per presentare in maniera capillare questa opportunità (sito struttura, booking engine, email, newsletter, canali social, telefono, altro...).

Dettagli tecnici per attivare la promozione online (Feratel)

Per poter essere correttamente visibili sul portale **visittrentino.info** e su tutti i canali che integrano il sistema Feratel, la struttura dovrà:

- comunicare l'adesione alla propria Apt, la quale provvederà ad inserirla nel Gruppo di Marketing ASSICURAZIONE INCLUSA
- creare un pacchetto in Feratel flaggando la tematica TN ASSICURAZIONE INCLUSA e specificando i periodi di validità dello stesso (possibilità di escludere il periodo 26/12-06/01 a propria discrezione)
 - ✓ inserire titolo che chiarisca subito il vantaggio incluso nel prezzo (Es. Prenota in tranquillità la tua vacanza assicurata)
 - ✓ inserire foto coerente
 - ✓ inserire breve descrizione esplicativa (Es. Prenota senza pensieri la tua prossima vacanza invernale, ad assicurare la tua vacanza ci pensiamo noi dell'hotel xyz. Prenotando almeno 30 giorni prima, avrai inclusa l'assicurazione che coprirà per te i costi in caso di annullamento o interruzione)
 - ✓ inserire i servizi inclusi. [Ad es. Assicurazione contro le penali di annullamento, ritardato arrivo o l'interruzione del soggiorno, + eventuali altri servizi inclusi nel soggiorno (ingresso al centro benessere esclusivo, colazione in camera a richiesta, ecc..)]
 - ✓ collegare le camere al pacchetto, possibilmente rinominandole "Assicurazione"
 - ✓ definire per ciascuna camera collegata le seguenti condizioni
 - stop booking 30 gg
 - pagamento con carta di credito
 - caparra 30%
 - politiche di cancellazione (cancellation policy)
 - fino a 30 gg: 50%
 - da 29 a 15 gg: 75%
 - da 14 gg fino a giorno arrivo: 100%

Si allega manuale esplicativo di ciascun passaggio. Il personale dell'Apt Valle di Ledro è a disposizione per il supporto alla creazione dell'offerta.

Adesione entro il 28 ottobre