



Disciplinare del marchio di qualità “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio”

Il presente disciplinare, approvato all'Assemblea dei Soci di A.I.A.V. in data 2 maggio 2015 e aggiornato in data 20 aprile 2022, definisce i requisiti che l'agenzia di viaggio deve possedere, per ottenere il marchio di qualità “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio”, creato e gestito da A.I.A.V. ai sensi dell'art. 81 del D.Lgs. 59/2010.

Il disciplinare individua quattro categorie (suddivise in aree), oggetto di valutazione per l'attribuzione del marchio: l'Agenzia di Viaggio, il Titolare - Direttore Tecnico, i Collaboratori dell'Agenzia, il Sito WEB.

Particolare attenzione è riservata alla formazione e all'aggiornamento professionale continuo di tutti gli operatori dell'agenzia di viaggio.

Grande rilievo viene dato alla tutela del consumatore/turista, sia nella fase che precede l'acquisto del viaggio, sia in quella di assistenza in fase di conclusione del contratto e fruizione del viaggio/servizio turistico.

L'AGENZIA DI VIAGGIO

1. Correttezza e trasparenza delle informazioni fornite al consumatore

- a) Tutto il materiale pubblicitario, predisposto dall'agenzia, dedicato al consumatore, sarà redatto in maniera corretta e veritiera, in modo da consentire una chiara ed immediata percezione del messaggio pubblicitario.
- b) Le proposte a carattere turistico dovranno evidenziare: le caratteristiche dell'offerta, il prezzo richiesto al consumatore e le condizioni generali di contratto (o un rimando al sito web dell'agenzia contenente tali informazioni).
- c) Le vetrine dell'agenzia di viaggio dovranno presentare le proposte di viaggio in forma chiara e aggiornata, con indicazioni precise a riguardo della tipologia, del servizio previsto, del costo del pacchetto e degli eventuali costi aggiuntivi.

2. Accessibilità ai locali, accoglienza e dotazione informatica dell'Agenzia

- a) I locali dell'agenzia di viaggio sono sempre curati e puliti, così come le insegne, l'ingresso e la vetrina.
- b) L'agenzia di viaggi rispetta tutte le norme per l'accessibilità delle persone diversamente abili.
- c) L'agenzia è dotata di reti di connessione veloce (dove disponibili) per un migliore utilizzo della rete internet.
- d) L'agenzia è dotata di un sistema front-office integrato in grado gestire i dati del cliente ai fini della contrattualizzazione, della spedizione di documenti e informazioni e delle operazioni di marketing.
- e) L'Agenzia possiede un sistema di back-office integrato in grado di gestire gli aspetti amministrativi aziendali, la trasmissione di documenti promozionali in forma programmata e i dati riservati dei clienti, dei fornitori e dell'azienda, custodendoli in maniera sicura.



3. Varietà dell'offerta di prodotti/servizi al consumatore

L'Agenzia di Viaggio, in base al proprio settore di specializzazione:

- a) Offre una vasta gamma di servizi connessi ai trasporti ed all'accoglienza turistica.
- b) Fornisce un servizio di consulenza adeguato alle diverse tipologie di viaggio e di clientela ed alle circostanze per le quali il servizio è richiesto (viaggi di nozze, di istruzione, professionali, tour di gruppo, ecc. ecc.), assicurando sempre la migliore corrispondenza dei prodotti e dei servizi offerti, rispetto alle esigenze del viaggiatore.
- c) Propone alle imprese diverse soluzioni per le trasferte di lavoro.
- d) Collabora con le aggregazioni di carattere sociale, per un'intelligente fruizione del tempo libero in occasione di gite a carattere culturale, sportivo, religioso.
- e) Organizza, in collaborazione con Enti Pubblici e privati, incontri finalizzati alla presentazione ed alla promozione delle più significative destinazioni o di particolari soluzioni di viaggio, creando momenti d'incontro tra la clientela e gli esperti delle destinazioni o delle soluzioni promosse.
- f) Assiste il cliente nella risoluzione di eventuali problemi durante il viaggio, secondo la propria responsabilità (venditore/organizzatore) come previsto dalle norme del Codice del Turismo (artt. 42, 50, 51).
- g) Fornisce consulenza in materia di assicurazioni di viaggio, sicurezza dei territori, visti consolari, obblighi sanitari, usi e consuetudini dei diversi Paesi, secondo quanto previsto dal Codice del Turismo (artt. 34, 35, 36).

4. Correttezza e trasparenza nei rapporti col consumatore in fase di vendita

L'Agenzia di viaggio:

- a) Con riferimento alla vendita di pacchetti turistici, nella fase precontrattuale, l'addetto alle vendite fornisce le informazioni di cui all'art. 34 del Codice del Turismo e quelle di cui all'art. 36, alla conclusione del contratto.
- b) Provvede a redigere il contratto di viaggio in forma scritta, chiara, comprensibile e rispettosa delle previsioni di Legge, indicando chiaramente gli elementi del pacchetto o del servizio e definendo col consumatore ogni richiesta di copertura assicurativa o di necessità particolare (intolleranze alimentari, necessità di assistenza medica, ecc. ecc.).
- c) Informa il cliente, in forma scritta, anche a mezzo posta elettronica o fax, di ogni eventuale variazione al programma si renda necessaria, nel rispetto dei tempi imposti dalle vigenti normative di Legge e risponde ad ogni sua richiesta celermente e in maniera esaustiva.
- d) Fornisce al cliente tutte le necessarie informazioni relative al trattamento dei dati personali e ne acquisisce il necessario consenso.

5. Assistenza al cliente in fase di fruizione del pacchetto/servizio turistico.

L'Agenzia mette a disposizione del proprio cliente tutta l'assistenza necessaria in fase di fruizione del servizio turistico e l'assistenza prevista in ragione del proprio ruolo (venditore/organizzatore), come previsto dagli artt. 42, 44, 45 del Codice del Turismo, con riferimento ai pacchetti turistici.

6. Attenzione all'etica, all'accessibilità e alla sostenibilità ambientale dell'offerta.

L'Agenzia di viaggio:



- a) Favorisce, nei rapporti commerciali e di collaborazione, le imprese impegnate nella tutela della persona e dell'ambiente e che operano coerentemente rispettando le norme poste a difesa dei diritti dei soggetti deboli quali i bambini, gli anziani, i disabili.
- b) Si avvale della collaborazione di imprese che operano nel settore dell'accoglienza, della ricettività e della ristorazione che adottano le misure previste dalle vigenti Leggi per la salvaguardia dell'ambiente.
- c) Si impegna per favorire l'accessibilità, permettendo a soggetti con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale di entrare agevolmente in agenzia e di raggiungere gli addetti alle vendite, in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.
- d) Evidenzia, nel rapporto con i clienti:
 - il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento, indicando la relativa disciplina normativa di contrasto a tale fenomeno;
 - i rischi di carattere sanitario e di sicurezza personale relativi alla destinazione oggetto del viaggio.
- e) Ogni agenzia di viaggio aderente al Marchio di Qualità "QI" deve rispettare il presente Disciplinare e il "Codice etico delle Agenzie di viaggio", che disciplina la condotta professionale delle imprese turistiche rispetto al consumatore e tra loro stesse, nella produzione, distribuzione e vendita di servizi turistici. Il Codice nasce altresì per affermare e tutelare il ruolo e la professionalità delle agenzie di viaggi e di tutte le imprese turistiche nel rispetto delle esigenze e dei diritti dei propri clienti, per stimolare la formazione professionale degli addetti del settore turistico e per promuovere lo sviluppo di una comune coscienza professionale.

7. L'agenzia di viaggio che svolge prevalente attività di *incoming* mette a disposizione del cliente un'ulteriore gamma di servizi.

- a) Assistenza di personale multilingue (conoscenza minima di due delle principali lingue straniere, tra le quali - obbligatoriamente - quella inglese).
- b) Accoglienza nei porti, aeroporti e stazioni ferroviarie, nonché nei principali punti d'arrivo di mezzi di trasporto collettivi.
- c) Prenotazione di servizi alberghieri e ricettivi in generale, dei servizi di ristorazione, sia individuali che di gruppo, di mezzi di trasporto locale, di vetture a noleggio con o senza conducente, nonché di minibus/autopullman.
- d) Informazioni sulle principali attrattive turistiche del territorio, sui circuiti museali e d'interesse storico, artistico e culturale, sulle fiere e sulle manifestazioni, sui percorsi a carattere naturalistico, paesaggistico, sportivo e religioso.
- e) Prenotazione di guide autorizzate per escursioni e visite.
- f) L'organizzazione di eventi da realizzarsi su specifica richiesta del cliente (matrimoni in residenze storiche, convegni e meeting, cerimonie commemorative, visite ad aziende/centri commerciali/istituti).
- g) Distribuzione di materiale illustrativo predisposto dagli Enti Turistici istituzionali relativo ai luoghi oggetto delle visite, ai musei, ai centri d'interesse culturale e storico, ai luoghi di culto delle diverse religioni, ai servizi di trasporto locale.

8. L'agenzia di viaggio che svolge prevalente attività di *incoming* è impegnata nello sviluppo turistico territoriale.

- a) È attiva nel valorizzare e promuovere il proprio ambito territoriale.



- b) Collabora con gli Enti Pubblici e privati del territorio, costituendo e rafforzando un polo turistico integrato finalizzato alla realizzazione di progetti interregionali.
- c) Realizza, unitamente ad altre imprese del settore turistico, soprattutto, del comparto agenziale, una rete territoriale in grado di promuovere iniziative ed eventi utili allo sviluppo economico ed occupazionale del Paese.

9. Requisiti relativi a dipendenti e collaboratori

- a) Il Direttore Tecnico (coincidente o no con la figura del Titolare) è continuamente ed esclusivamente presente in agenzia, così mantenendo un'operatività precisa e fedele alle normative di Legge ed assicurando una costante attenzione allo svolgimento delle operazioni agenziali.
- b) Il personale addetto possiede le competenze adeguate al proprio ruolo, che svolge con la necessaria diligenza e cortesia verso i clienti.
- c) Il Direttore Tecnico ed il personale addetto alle diverse mansioni partecipano a periodici corsi di aggiornamento professionale in tema di tecnica turistica, gestione e amministrazione, tecniche di vendita, giurisprudenza del turismo, ecc. con obbligo di valutazione almeno annuale.
- d) Il personale fruisce di mezzi e strumenti adeguati allo svolgimento delle diverse mansioni e risponde nella maniera più rapida e compiuta alle richieste della clientela.
- e) Tutti i collaboratori dell'Agenzia sono in regola con i relativi contratti di lavoro/collaborazione, come previsto dalle vigenti normative in materia di lavoro.
- f) L'agenzia è in regola con il rispetto delle norme dettate in tema di sicurezza sul lavoro.

TITOLARE E DIRETTORE TECNICO DELL'AGENZIA DI VIAGGIO

10. Conoscenze e competenze del Titolare e del Direttore Tecnico

- a) Il Titolare - o il Direttore Tecnico, quando le due figure non siano coincidenti - devono possedere la conoscenza:
 - di due lingue straniere in forma scritta e orale (una delle quali, la lingua inglese);
 - di solide basi di economia delle imprese turistiche e dei trasporti;
 - di solide basi di tecnica della gestione finanziaria dell'impresa turistica, nonché della formazione e gestione del bilancio aziendale;
 - di elementi di management delle imprese di intermediazione e di organizzazione dei viaggi;
 - di principi di organizzazione del lavoro e tecnica di gestione delle risorse umane;
 - della normativa europea in materia di turismo e di interscambi commerciali tra i Paesi membri;
 - della normativa italiana/regionale relativa al settore dei viaggi e turismo, con particolare riferimento alla tutela del consumatore (Codice del Turismo e Codice del Consumo, in primo luogo).
- b) Al titolare dell'agenzia di viaggi - o al Direttore Tecnico preposto quando il titolare non possieda le caratteristiche richieste dalle vigenti normative - è richiesto di gestire, nel suo insieme, l'agenzia di viaggio, sia per le scelte di indirizzo che per la pratica quotidiana. Questo comporta la capacità di gestire l'aspetto economico e finanziario dell'attività, governando gli investimenti, predisponendone i piani di sviluppo e indirizzandone la crescita sotto ogni aspetto.
- c) Il titolare - o il Direttore Tecnico - deve gestire e programmare l'impiego delle risorse



umane presenti presso la sede dell'agenzia e presso le sue filiali e deve saper orientare e gestire le scelte di programmazione turistica in rapporto all'andamento del mercato. Infine, al titolare spetta il compito di sovrintendere agli aspetti fiscali ed agli aspetti normativi su base nazionale, europea e internazionale.

COLLABORATORI E DIPENDENTI DELL'AGENZIA DI VIAGGIO

11. Conoscenze e competenze dei collaboratori/dipendenti dell'agenzia di viaggio

- a) All'operatore di agenzia di viaggi addetto ai rapporti col pubblico, viene richiesta la conoscenza di:
- lingua inglese, in forma scritta e orale;
 - geografia del turismo;
 - tecnica del turismo, dei trasporti e della formazione del prezzo;
 - marketing turistico specifico ai sistemi di produzione, organizzazione e distribuzione di viaggi e dei servizi disaggregati;
 - tecnica pubblicitaria e pubbliche relazioni nel turismo;
 - psicologia e sociologia del consumatore dei prodotti turistici;
 - sistemi e programmi di informatica e telematica per le agenzie di viaggi;
 - principi giuridici e delle fonti normative che regolano l'attività delle imprese di produzione, organizzazione e intermediazione turistica, con particolare attenzione alla contrattualistica tipica del settore;
 - normativa italiana/regionale relativa al settore dei viaggi e turismo, con particolare riferimento alla tutela del consumatore (Codice del Turismo e Codice del Consumo, in primo luogo).
- b) Le conoscenze richieste, che si ritengono indispensabili, devono permettere all'agente di viaggio di prenotare e vendere titoli di viaggio aereo, ferroviario e marittimo suggerendo i migliori operativi e le soluzioni più opportune sulla base delle esigenze del viaggiatore, nonché effettuare la vendita di viaggi organizzati e di pacchetti turistici selezionando i fornitori più validi e le formule più adatte al singolo consumatore.
- c) L'agente di viaggio deve essere in grado di realizzare "viaggi su misura" gestendo le relazioni con i fornitori, anche esteri e prestando al cliente una consulenza inappuntabile su ogni aspetto del viaggio programmato.
- d) All'agente si richiede di saper promuovere adeguatamente i prodotti turistici oggetto della vendita, e di saper rilevare la *customer satisfaction* al fine di migliorare le prestazioni aziendali nel rapporto con la clientela.
- e) Gli operatori dell'agenzia devono essere sempre identificabili, curati nell'ordine personale e devono adottare, nei confronti del cliente, la dovuta cortesia.

SITO WEB DELL'AGENZIA

12. Sito WEB

- a) Il sito web dell'agenzia sarà da considerarsi veicolo primario della diffusione delle informazioni riguardanti l'impresa e le sue iniziative commerciali. Per questo motivo l'impresa dovrà indicare sulla homepage (preferibilmente nel *footer*) i seguenti dati:
- la ragione sociale;
 - il capitale sociale;
 - la sede legale e quella operativa (se differenti);



- la Partita IVA ed il Codice Fiscale (se differenti, altrimenti solo la Partita IVA);
 - gli estremi dell'autorizzazione / licenza con data e luogo di rilascio;
- b) In altra pagina del sito (preferibilmente alla pagina dei "Contatti"), l'agenzia indicherà con chiarezza:
- numero di telefono, di fax (non obbligatorio), indirizzi e-mail ed eventuale contatto Skype;
 - l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC);
 - gli estremi d'iscrizione alla CCIAA e il numero REA (Repertorio Economico Amministrativo);
 - numero della polizza assicurativa di Responsabilità Civile (CCV) e nome della Compagnia.
 - numero del fondo di garanzia o polizza assicurativa a tutela del rischio di insolvenza/fallimento ai sensi dell'art. 47 del Codice del Turismo
- c) Qualora il sito web aziendale disponga di area e-commerce destinata alla vendita diretta di pacchetti turistici e/o servizi disaggregati, l'agenzia pubblicherà obbligatoriamente termini e condizioni generali di vendita, in regola con il Codice del consumo, da farsi accettare prima della conclusione del processo di vendita, oltre a precisare le modalità di pagamento previste (carta di credito, Paypal, SatisPay, bonifico bancario, altro).
- d) Il sito web aziendale sarà in regola con le disposizioni dettate in tema di tutela dei dati personali (privacy policy e cookie policy a norma di legge).

ADEGUAMENTO ALLE NORME DI LEGGE

13. Rispetto delle norme di legge

L'agenzia di viaggi rispetta tutte le norme di legge relative all'attività svolta e in particolare, sarà scrupolosa nell'osservare le norme relative a:

- a) lavoro dipendente (contratti, contributi, sicurezza del lavoratore)
- b) attività agli stagisti
- c) sicurezza sul lavoro
- d) sicurezza sanitaria ed igiene sul lavoro
- e) divieto di fumo
- f) accessibilità dei locali
- e) norme in tema di tutela dei dati personali con riferimento all'attività off line e on line
- f) norme relative al commercio elettronico, se l'agenzia effettua vendite on line.