

FAQ Travel Agent Direct - TAD

Cos'è TAD?	TAD significa Travel Agent Direct ed è la piattaforma dedicata a tutte le agenzie di viaggi off line. Le agenzie di viaggio devono preventivamente registrarsi
Funzionalità di Gestione Prenotazioni	Gli utenti di TAD hanno lo stesso accesso per gestire le prenotazioni come i clienti che prenotano direttamente tramite Ryanair.com. Ciò include funzionalità come modifiche del volo, cambi di nome, check-in e altro ancora. I termini e le condizioni di TAD specificano che gli agenti devono assicurarsi che i clienti siano informati e confermino di rispettare tutti i protocolli di sicurezza, sicurezza pubblica e salute pubblica. Se gli agenti completano il check-in per conto dei clienti, sono responsabili di comunicare e confermare chiaramente queste informazioni.
Accesso dei Clienti alle Prenotazioni	Per accedere direttamente alla propria prenotazione su Ryanair.com o tramite l'app mobile Ryanair, i clienti devono avere un account MyRyanair. Questo requisito è richiesto da Ryanair a livello universale e rimarrà invariato, secondo quanto comunicato dal vettore.
Commissioni di Elaborazione dei Pagamenti	TAD è ora disponibile in tutti i mercati europei, non solo in Italia. Dove applicabile, le commissioni di elaborazione delle carte saranno addebitate in conformità con le normative locali. Ryanair ha comunicato che riconosce che tali commissioni non si applicano in Italia e, di conseguenza, le prenotazioni effettuate in Italia non comporteranno queste spese.

Procedure di Rimborso	I rimborsi devono essere elaborati entro 7 giorni dalla richiesta del cliente. Sia le agenzie che i clienti avranno la possibilità di inviare richieste di rimborso tramite il sito web di Ryanair. I rimborsi saranno accreditati seguendo il metodo di pagamento originale utilizzato per la prenotazione. Se è stata utilizzata la carta di un agente di viaggio, quest'ultimo sarà responsabile di restituire i fondi al cliente finale. Se invece è stata utilizzata la carta del cliente, il rimborso sarà accreditato direttamente sulla sua carta. La compagnia aerea si riserva di chiedere prova di avvenuto rimborso al cliente finale.
Richieste di Risarcimento EU261	Ryanair sarà responsabile delle richieste di risarcimento ai sensi del regolamento EU261 nei casi in cui la compagnia sia responsabile di ritardi o cancellazioni dei voli. I clienti interessati potranno presentare direttamente le loro richieste di risarcimento tramite Ryanair.com. Tuttavia, se un agente di viaggio vende 2 voli Ryanair, che nascono come tratte singole, come parte di un viaggio collegato e uno di questi viene ritardato o cancellato, Ryanair ha comunicato che non si riterrà responsabile del risarcimento EU261 per entrambi i voli venduti, ma solo per il volo che è stato effettivamente interrotto.
Le agenzie di viaggio possono accedere e vendere le tariffe scontate o promozionali messe in vendita dalla compagnia aerea?	Gli accordi per tariffe speciali sono sempre frutto di libera contrattazione di mercato con operatori selezionati dal vettore (per ragioni di volumi o altro). Non si può impedire a nessun imprenditore di fare politiche tariffarie differenziate. Le OTA e i GDS hanno tariffe riservate perché hanno volumi maggiori, si ricordi che una Adv può scegliere di comprare su TAD oppure GDS o le OTA come preferisce.
L'agente di viaggio può fornire assistenza al passeggero dopo la prenotazione effettuata tramite la sua agenzia?	Certamente sì.

L'agente di viaggio può trasmettere al cliente informazioni sui voli, orari o dettagli presenti sul sito della compagnia?	Si, senza limitazioni. E' vietato solo lo "screen scraping" ovvero la raccolta massiva di dati ai fini di rivendita online della biglietteria come le OTA (per la vendita online è necessario sottoscrivere un apposito accordo con il vettore).
Tad è riservato solo alle agenzie IATA?	No, TAD è riservato a tutte le agenzie di viaggio che acquistano off line. FIAVET ha segnalato a Ryanair che tra i requisiti per iscriversi a TAD risulta anche, per errore, la licenza IATA.
Tad è riservato solo alle agenzie iscritte alla FIAVET	Absolutamente no. FIAVET ha sottoscritto il primo accordo del comparto agenziale con Ryanair per istituire il TAD a beneficio degli Agenti di Viaggio.
È previsto un solo account per agenzia o sarà possibile abilitare più operatori all'interno dello stesso profilo per gestire le prenotazioni?	Al momento, essendo la piattaforma in fase di avvio, viene abilitato un unico account. Il tavolo di lavoro aperto tra FIAVET e Ryanair ci consentirà di verificare la possibilità di ampliare gli account abilitati. Il medesimo account è utilizzabile contemporaneamente da più operatori
Nel caso di account unico, è consentito l'accesso simultaneo da parte di più operatori, o il sistema permette l'utilizzo da parte di un solo utente per volta?	Il test effettuato da FIAVET consente questa soluzione, si provvederà chiedere conferma a Ryanair.
Le comunicazioni di conferma delle prenotazioni vengono inviate sia all'agenzia che al passeggero, oppure esclusivamente a uno dei due?	Tutte le comunicazioni da parte di Ryanair vengono inoltrate sia al passeggero che all'agenzia di viaggi i cui dati (e mail) vengono inseriti al momento della prenotazione
Eventuali comunicazioni successive, come modifiche operative o proposte di servizi accessori, vengono inoltrate solo al passeggero oppure anche all'agenzia?	Tutte le comunicazioni da parte di Ryanair vengono inoltrate sia al passeggero che all'agenzia di viaggi
Qual è l'email cui scrivere per avere un supporto dal vettore in merito a TAD	travelagentdirect@ryanair.com

Le agenzie di viaggio possono effettuare il check-in online per conto dei propri clienti ?	Si, Ryanair ha confermato che le agenzie possono effettuare il <u>check-in</u> per conto del passeggero. Il passeggero dovrà comunque obbligatoriamente creare un proprio account personale sul sito Ryanair. Abbiamo già segnalato a Ryanair i problemi operativi rilevati a riguardo e chiesto una pronta risoluzione. Ryanair ha confermato che è stato identificato un piccolo problema tecnico, che è stato risolto con un aggiornamento implementato. Ryanair continua a monitorare e testare il sistema in modo proattivo e come avviene di consueto con le grandi release, è previsto ed è già in corso un breve periodo di perfezionamenti post-lancio.
È possibile migrare alla nuova piattaforma gli account agenzia precedentemente creati su Ryanair.com?	Si. In fase di registrazione, se inserite gli stessi dati, in automatico all'atto della conferma, potrete accedere alle vostre prenotazioni precedenti.
Alcune agenzie hanno sollevato perplessità sulla gestione del check-in e sull'emissione delle carte d'imbarco tramite gli account agenzia: la struttura attuale supporta adeguatamente queste operazioni?	Teniamo conto che il portale è in fase di primo avvio, come si usa dire "work in progress". Nel caso non ci siano difficoltà ad emettere le carte d'imbarco una volta effettuato il check-in, si suggerisce di richiudere la prenotazione, tornare alla mail di conferma dell'itinerario, clickare sul bottone "effettua il check-in adesso". In alto apparirà il bottone delle carte d'imbarco che potrete stampare o salvare a piacimento. In altri casi, quando questa procedura non porta ai risultati sperati si consiglia, in questa prima fare di test della piattaforma, di svolgere il check in dall'app Ryanair entrando come profilo personale (non TAD)