

# GLOSSARIO

## Indice

1. Definizioni.....	1
Agenzia di viaggi.....	1
Pacchetto viaggio / pacchetto vacanza.....	1
Cliente.....	1
Operatore.....	1
Prenotazione.....	1
Modifica prenotazione.....	1
Eliminazione prenotazione.....	1
Offerte speciali.....	1
Assistenza speciale.....	1
Sconti fedeltà / ore accumulate.....	2
Check-in.....	2
Recensione.....	2
Portafoglio virtuale.....	2
Account / Login / Logout.....	2
Ricerca pacchetto.....	2
Vettore.....	2
Strutture affiliate.....	2
Rimborso.....	2

# **1. Definizioni**

## **Agenzia di viaggi**

Organizzazione che offre pacchetti vacanza, servizi di prenotazione. In TravelEasy rappresenta il contesto operativo del software.

## **Pacchetto viaggio / pacchetto vacanza**

Offerta composta da destinazione, trasporto, alloggio e prezzo, eventualmente con offerte speciali. Può essere inserita dall'operatore e prenotata dal cliente.

## **Cliente**

Utente finale del sistema che può cercare pacchetti, prenotarli, recensire, richiedere assistenze speciali e ricaricare il portafoglio virtuale.

## **Operatore**

Figura dell'agenzia di viaggi che gestisce pacchetti, offerte, check-in e bagagli smarriti.

## **Prenotazione**

Atto con cui un cliente acquista un pacchetto viaggio. Include dati viaggiatori, eventuali sconti, pagamento, gestione modifiche e rimborsi.

## **Modifica prenotazione**

Procedura che consente al cliente di cambiare date o numero persone, con eventuali variazioni di disponibilità e prezzo.

## **Eliminazione prenotazione**

Annullamento di una prenotazione con relativo calcolo del rimborso e aggiornamento ore di viaggio per sconti fedeltà.

## **Offerte speciali**

Pacchetti promozionali con periodo di validità, sconto percentuale e limite di disponibilità, gestiti dall'operatore.

## **Assistenza speciale**

Servizi aggiuntivi richiesti dal cliente per particolari esigenze presso le strutture affiliate, tramite modulo dedicato.

## **Sconti fedeltà / ore accumulate**

Il cliente accumula ore di viaggio ad ogni prenotazione e raggiunta una soglia ottiene sconti automatici.

## **Check-in**

Procedura gestita dall'operatore per completare formalità di viaggio e generare la carta d'imbarco tramite comunicazione con il vettore.

## **Recensione**

Valutazione che il cliente può lasciare al termine del viaggio riguardo agenzia, trasporti e strutture. Registrata e consultabile dall'agenzia.

## **Portafoglio virtuale**

Credito digitale ricaricabile dal cliente tramite carta di credito, utilizzabile per pagamenti nel sistema.

## **Account / Login / Logout**

Credenziali e procedure che consentono l'accesso al profilo personale del cliente o dell'operatore.

## **Ricerca pacchetto**

Funzione che permette al cliente di visualizzare pacchetti filtrando per destinazione, date e numero di persone.

## **Vettore**

Servizio di trasporto (ad esempio compagnia aerea) con cui il sistema comunica durante il check-in.

## **Strutture affiliate**

Hotel o altre strutture ricettive partner dell'agenzia di viaggi.

## **Rimborso**

Importo restituito al cliente sul portafoglio virtuale quando una prenotazione viene annullata o modificata, quando consentito dalla politica aziendale.