

La firma elettronica nell'Agenzia di Viaggio

**Una breve guida per capire perchè è importante integrare i
flussi di firma elettronica nella gestione documentale**



1. Firma elettronica nell'agenzia di viaggio: una scelta da fare ora

Contratto di viaggio: un "pezzo di carta" importantissimo che, anche nell'era digitale, non ha perso la centralità che da sempre riveste all'interno del rapporto tra **agenzia di viaggio e viaggiatore**.

Entrambe le parti, del resto, desiderano essere tutelate. Però va detto: l'agenzia di viaggio come luogo fisico in cui recarsi a visionare cataloghi e firmare contratti, ha perso progressivamente la sua centralità.

Oggi **sempre più persone desiderano un processo tutto digitale**: scelgo il viaggio da un sito web o invio una richiesta all'agente, ricevo una proposta, visiono e firmo il contratto da remoto e il gioco è fatto.

La tua agenzia di viaggio è in grado di soddisfare questa crescente richiesta? Quali sono i rischi e i vantaggi di passare a una gestione anche remota dei contratti di viaggio?

Per quanto riguarda i vantaggi, te ne anticipo subito due: **ampliare la clientela e ridurre i costi di gestione dell'agenzia**. Ma analizziamo tutto più nel dettaglio.

2. Contratto di viaggio: è ora di farlo evolvere!

Chi credeva che agenzie di viaggio e tour operator sarebbero stati travolti dall'ondata del fai-da-te in ambito turismo, resa possibile da un'offerta digitale sempre più variegata e a buon mercato, ha dovuto ricredersi.

C'è una fetta di mercato che ancora e sempre **preferisce avere un referente in carne ed ossa**: un agente di viaggio con cui parlare, da cui farsi consigliare, a cui delegare la pianificazione e la gestione del viaggio dei suoi sogni.

Però bisogna anche riconoscere il **profondo cambiamento** che ha investito il settore del turismo: i consumatori hanno oggi la possibilità di scoprire, sognare e pianificare viaggi e itinerari online, da computer e da smartphone. Siamo nell'era del **turismo digitale**.

E c'è un aspetto che non può essere più ignorato: **il consumatore, spesso, vuole anche poter finalizzare online**. Magari proprio dal suo smartphone, senza muoversi da casa. A questo punto, l'agenzia cosa fa?



L'agenzia di viaggio "vecchia maniera" richiede al cliente la presenza fisica in sede, per poter firmare il contratto di viaggio e altri eventuali documenti.

Questa richiesta, però, comporta il rischio di far sfumare la chiusura del contratto stesso.

Per evitare questo infausto scenario, è tassativo poter offrire la **possibilità di concludere un contratto di viaggio da remoto**. E se pensi che sia una procedura rischiosa o complicata, dovrai presto ricrederti...

3. Contratto di viaggio con firma digitale: è valido legalmente?

I contratti servono a tutelarsi, su questo non ci sono dubbi: è dunque normale chiedersi se, rinunciando ai vecchi ma affidabili processi e passando a una **gestione digitale dei contratti**, ci sia qualche rischio a cui fare attenzione.

La risposta è semplice: un contratto di viaggio firmato elettronicamente **ha lo stesso valore legale** di un contratto tradizionale. A patto che la firma elettronica sia effettuata e gestita "a regola d'arte", come la legge oggi impone.

Qui si apre un altro capitolo, quello relativo ai **metodi oggi disponibili** per far firmare digitalmente un contratto a un cliente in tutta sicurezza e semplicità. Ma non temere, è un capitolo che in Contract Geek abbiamo scritto e gestito con la massima semplicità.



4. C'è firma e firma: come assicurarsi di implementare la giusta firma elettronica in agenzia di viaggio

Forse non lo sai, ma se dici "firma elettronica" **hai detto tutto e niente**. Ci sono infatti numerosi modi di apporre una firma digitale su un documento – e su un contratto, nel nostro caso specifico – **ma non tutti sono uguali per la legge**.

Il settore della firma e gestione dei contratti digitali è regolato a livello di legge già da anni, sia in ambito nazionale sia europeo (tramite eIDAS, oggi alla versione 2.0); chi vuole implementare la firma elettronica in agenzia con la sicurezza di dormire sonni tranquilli, dunque, **deve evitare il fai da te**.

Per intenderci: no a firme scansionate, firme in .jpg inserite all'interno di documenti Word, o PDF firmati online grazie ai numerosi servizi di firma PDF gratis che si trovano con una semplice ricerca su Google. Queste sono le 3 tipologie di firme elettroniche con valore legale riconosciute in Italia e in Europa:

Firma elettronica con OTP

Firma elettronica avanzata

Firma elettronica qualificata

Sebbene tutte e tre queste tipologie di firma abbiano pieno valore legale, esistono delle distinzioni importanti da conoscere.

La firma con OTP, per iniziare, è una firma elettronica di semplice gestione che si basa su un **sistema di autenticazione a due fattori**. La persona che deve firmare il contratto, infatti, dovrà inserire una OTP (one time password) fornita dal sistema prima di firmare.



5. Firma elettronica avanzata e firma digitale “valgono” di più

La firma elettronica avanzata, invece, richiede al firmatario di **identificarsi con CIE o SPID** per poter firmare il contratto: la sua identità è quindi certificata in maniera univoca. Ecco perché il valore legale e probatorio di questa firma è più alto.

La firma elettronica avanzata è anche **la firma più indicata per i contratti di viaggio**, in quanto mette al sicuro il contratto stesso conferendogli un indiscutibile valore di prova nell’ambito di un eventuale contenzioso.

Infine, la **firma elettronica qualificata** o firma digitale è la più sicura di tutte, in termini di sicurezza informatica e burocratica. È obbligatoria per legge per alcune tipologie di contratti, soprattutto nel settore immobiliare (preliminari, contratti d’acquisto ecc.)

6. Quale firma implementare nella tua agenzia di viaggio? E come?

Se stai già pensando al gestionale della tua agenzia di viaggio... ah! Non preoccuparti inutilmente. Le firme elettroniche fornite da Contract Geek possono essere **integrate tramite API** nel tuo gestionale.

In questo modo puoi implementare il processo di firma elettronica dei contratti di viaggio nel tuo sistema, senza dover rivoluzionare tutto. E non è un vantaggio da poco.

Riguardo alla **scelta della firma giusta**, avrai già capito che la firma elettronica avanzata è ciò che ti serve per far firmare a distanza i contratti di viaggio ai tuoi clienti senza rischiare nulla a livello legale.

Il processo di firma, inoltre, è molto semplice e alla portata di tutti, anche dei tuoi clienti meno digitalizzati. Ecco come funziona:

Crei il contratto di viaggio all’interno della piattaforma di ContractGeek

Lo condividi con il cliente per presa visione

Una volta che il cliente accetta le condizioni invii una richiesta di firma sempre dalla piattaforma, selezionando tra firma con CIE e SPID



Il cliente riceverà una richiesta di firma sul dispositivo che ha indicato

Dovrà solo cliccare, identificarsi con CIE/SPID e dare l'ok per l'apposizione della firma

Tutto fatto! Tu e il cliente riceverete il link per scaricare una copia firmata del contratto in PDF

Ma per te c'è un vantaggio ulteriore: il contratto firmato verrà conservato a norma per 10 anni dal nostro partner certificato Documì, in modo che tu sia compliant anche sotto questo aspetto.

Inoltre, l'archivio digitale di tutti i tuoi contratti sarà sempre a tua disposizione sulla piattaforma di Contract Geek, per una facile e veloce consultazione. Cosa volere di più?

7. Acquisisci clienti e risparmi costi: ecco cosa ti aspetta

So bene cosa vorresti di più: vorresti nuovi clienti per la tua agenzia di viaggio. Allora devi assolutamente riflettere sul fatto che un cliente che può gestire la procedura di acquisto nel modo che preferisce, è un cliente felice. Un cliente che ritorna.

Ma in prima battuta, un cliente che sceglie te al posto di un competitor, che magari impone procedure macchinose e tante scartoffie da compilare, firmare e portarsi a casa.

La digitalizzazione dei contratti, inoltre, a te permette un risparmio considerevole non solo di tempo ma anche di spazio e costi: meno carta, meno archivi, meno ore buttate in procedure ripetitive e non redditizie.

Il futuro della tua agenzia di viaggio passa per la firma elettronica del contratto di viaggio: scegli di affidarti a Contract Geek, scopri i nostri piani e chiedici un supporto personalizzato per la scelta, siamo a tua disposizione!



COSA FA CONTRACT GEEK PER L'ORGANIZZAZIONE? che siano PMI o Professionisti

VELOCIZZA LA RICHIESTA E LA RACCOLTA DELLE FIRME ELETTRONICHE!

Richiesta di firma per il Documento: Contratto_checkbox.pdf

Documenti 1

Contratto_checkbox.pdf

Documenti da richiedere 0

At vero eos et _____

accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Accetto

Non accetto

At vero eos et accusamus et ius dignissimos ducimus qui blandit voluptatum deleniti atque corruj molestias excepturi sint occaeca provident, similique sunt in cul; mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Firma Cliente

Francesco Esterno

Partecipanti 1

Testo libero

Firmatario 1

Impostare un ordine per i partecipanti

1 Francesco E... 1

Salva Avanti

In modo semplice e intuitivo, senza dover conoscere decine di comandi o impostazioni differenti!



CERTIFICA E TIENI TRACCIA DI TUTTI I TUOI PROCESSI E DOCUMENTI!

The screenshot displays the 'Audit Trail' section on the right, which logs user actions. The main area shows a list of workflows with columns for 'NOME', 'PARTECIPANTI', 'RICHIESTO DA', 'CONTROPARTE', and 'ULTIMA MODIFICA'. A red banner at the top indicates 'Il tuo Pacchetto Prova è scaduto.' (Your Trial Package has expired).

Audit Trail Log:

- Un utente ha visualizzato un workflow (04/10/24, 16:34): Mario Rossi ha visualizzato un workflow
- Richiesta di firma creata (04/10/24, 16:32): Silvia Bianchi ha creato una richiesta di firma
- Un utente ha richiesto una integrazione (04/10/24, 16:32): Silvia Bianchi ha chiesto di integrare con un documento
- È stato creato un nuovo workflow (04/10/24, 16:22): Silvia Bianchi ha creato un nuovo workflow

Grazie all'audit trail ottieni un **Dossier di Prova per certificare le tue firme**, con piano valore legale!

MANTIENI TUTTE LE VERSIONI E NON PERDI LE SCADENZE!

The screenshot shows the 'Tutti' (All) tab in the document management section. It includes a search bar, filters for 'Categoria', 'Controparte', 'Caricato Da', 'Ultima modifica', 'Data di caricamento', and 'Data di scadenza'. A table lists documents with columns for 'NOME', 'CATEGORIA', 'CARICATO DA', 'DATA DI CAR...', and 'AZIONI'. Below the table, the 'Versioni Precedenti' (Previous Versions) section shows a list of document versions with their names, upload dates, and times.

Document List:

NOME	CATEGORIA	CARICATO DA	DATA DI CAR...	AZIONI
Contratto_Nuovo.pdf	Cliente	FF Francesco Foglio	11/12/24	[Icone]
Contratto_checkbox.pdf	Cliente	FF Francesco Foglio	29/11/24	[Icone]
Dichiarazione_Privacy.pdf	Cliente	FF Francesco Foglio	26/11/24	[Icone]
Contratto_checkbox.pdf	Cliente	FF Francesco Foglio	26/11/24	[Icone]

Versioni Precedenti:

- V2: Nome Contratto: Contratto_checkbox.pdf. Caricato da Francesco Foglio il 29 novembre 2024 alle ore 10:30:35
- V1: Nome Contratto: Contratto_checkbox.pdf. Caricato da il 29 novembre 2024 alle ore 10:26:56

Riduci al minimo i rischi contrattuali. **Abilita i controlli automatici** per ricordarti scadenze e rinnovi.



PERSONALIZZA LE RICHIESTE DI FIRMA

The screenshot displays the 'Richiesta di firma per il Documento: Contratto_checkbox.pdf' interface. A modal titled 'Inserisci una domanda' is open, allowing the user to add a question to the document. The modal includes fields for the question text, font style (Helvetica), font size (16), font color (black), and the associated user (Francesco Esterno). There is also a checkbox for 'Obbligatorio' (Mandatory). The background shows a document with a signature request and a list of participants.

Puoi **personalizzare le tue richieste di firma** aggiungendo **moduli, caselle di controllo, domande per i tuoi firmatari**, etc.

RICHIEDI DOCUMENTI SUPPLEMENTARI AI TUOI FIRMATARI!

The screenshot displays the 'Richiesta di firma per il Documento: Contratto_checkbox.pdf' interface. A modal titled 'Richiedi un nuovo documento' is open, allowing the user to request additional documents from the signers. The modal includes a field for the document description (Carta identità), a dropdown for selecting the user (Francesco Esterno), and a checkbox for 'Obbligatorio' (Mandatory). A note states: 'I documenti saranno archiviati in modo sicuro su Contract Geek. Non saranno firmati e saranno allegati alla tua richiesta di firma.' The background shows the same document and participant list as the previous screenshot.

Crea un clima di fiducia tra le parti: **richiedi ai tuoi firmatari documenti aggiuntivi**, rendendo i tuoi contratti più trasparenti e completi

