



# **GUEST CARD**

## Introduzione all'uso

## **INDICE**

### **Cos'è Trentino Guest Card**

**2**

- Gli Obiettivi del progetto Trentino Guest Card 3
- Quali servizi include 3
- Per chi è 3
- Che validità ha la card 3
- Come viene fornita 3
- Quanto costa 3
- TGC di territorio 4

### **Come si emette e si usa la Card**

**5**

- Accredimento dell'operatore al sistema Trentino Guest Card (TGC) 5
- Accesso alla piattaforma 6
- Emissione della Card 6
  - Emissione ESSENZIALE 6
  - Emissione via PMS (Gestionali) 8
  - Emissione via Feratel 8
- Accedere a Musei e servizi 9
- Viaggiare sui mezzi pubblici 9

### **FAQ**

**10**

## COS'È TRENTINO GUEST CARD



Trentino Guest Card (di seguito abbreviata anche con TGC) è una card (digitale o cartacea), che assicura al titolare e ai familiari di accedere a **numerosi servizi di valore**, durante tutto il periodo di soggiorno in Trentino.

Ogni card ha un **codice esclusivo (QR code)** riconosciuto dai fornitori convenzionati per la fruizione del servizio e la verifica della validità (tipo card, periodo, numero di persone, esercizio emittitore).



## Gli Obiettivi del progetto Trentino Guest Card

- Garantire ad ogni ospite la **migliore esperienza di vacanza** in Trentino, promuovendo l'accesso alle esperienze in modo semplice e sostenibile
- **Fidelizzare l'ospite al Trentino** stimolando testimonianze positive
- Attivare una **strategia di relazione** con gli ospiti **durante e dopo la vacanza**
- Detenere un **valore di sistema** da giocare nella fase di vendita (sia B2C sia B2B) rispetto alle destinazioni competitor

## Quali servizi include

L'**accesso gratuito alla mobilità locale** (Trentino Trasporti), a numerosi **Musei, Castelli, Parchi** e la **scontistica** per tante altre attrattive da scoprire, comprese **degustazioni di prodotti locali** ed il loro acquisto. L'elenco dei servizi è sempre aggiornato nell'APP Trentino Guest Card (scaricabile dagli store Apple e Android) o sul portale [visittrentino.info](https://www.visittrentino.info).

## Per chi è

Per **tutti gli ospiti delle strutture ricettive accreditate nel sistema turistico Trentino** (Hotel, Campeggi, Residence, Affittacamere, Agritur, Rifugi, B&B, ecc. compresi gli appartamenti privati se regolarmente registrati secondo la normativa provinciale in tema di ricettività ed imposta di soggiorno).

## Che validità ha la card

La card vale per l'**intero soggiorno** degli ospiti presso la struttura, comprese le giornate di arrivo (check in) e di partenza (check out).

## Come viene fornita

La distribuzione della Trentino Guest Card al proprio ospite è a cura delle strutture ricettive, preferibilmente già al momento della prenotazione (vedi paragrafo successivo).

## Quanto costa

La Trentino Guest Card (nella versione standard) non è in vendita ma è sempre garantita in associazione alla vacanza prenotata: senza

costi aggiuntivi per l'ospite, né oneri per l'Operatore. Le card ed i relativi servizi inclusi per l'ospite sono forniti dal sistema provinciale come strategia di politica turistica.

### TGC di territorio

Nei vari ambiti turistici la TGC può essere presente anche in versioni "potenziate", che assumono **nomi specifici** (es. Val di Sole Guest Card, Val di Fassa Guest Card, ecc.), hanno

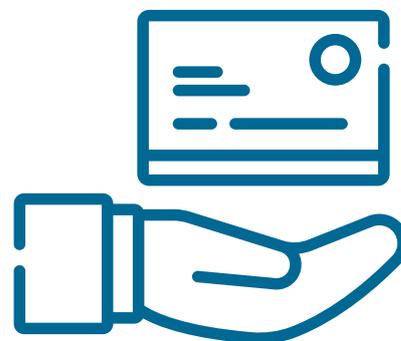
**grafiche distintive** e comprendono, oltre a quanto già incluso nella TGC, **ulteriori servizi di rilievo**, come ad esempio l'accesso agli impianti di risalita (solo estivo), attività di animazione, ....

Queste TGC di territorio potranno prevedere forme di contribuzione economica a carico dell'operatore o dell'ospite e **modelli di distribuzione mirati**, in base alle **strategie** adottate dalle locali Organizzazioni turistiche.

*Esempi layout Guest Card di territorio*



## COME SI EMETTE E SI USA LA CARD



### Accreditamento dell'operatore al sistema TGC

Come prima cosa ogni operatore - non ancora attivo - deve creare il proprio **account** sul sistema TGC attraverso il **link** presente nell'area riservata di **STU** (strutture alberghiere ed extralberghiere) o **DTU** (alloggi ad

uso turistico, iscritti nell'elenco previsto dalla L.P. n.7/2002, art. 37 bis).

Gli uffici di APT e Consorzi per il Turismo e l'Ufficio Ricettività della PAT potranno fornire un supporto in questa fase.

### CREAZIONE ACCOUNT DA **STU**

(riservato ad alberghi ed es. complementari)

Titolare persona Giuridica  
Adeguamento ai disabili  
Telefono  
Fax  
WWW  
Email  
PEC

**IN FONDO ALLA TUA  
SCHEDA ANAGRAFICA**

[Indice esercizio](#) ➔ [Stampa](#) 🖨️ [Foto](#) 📷

Recapiti telematici  
Apri nuova sessione modifica  
Procedure di controllo   Elenco Autorizzazioni   Elenco Diminuzioni   Sospensioni  
Dipendenza(0)   Elenco immobili(1)   Totali esercizio   Elenco deroghe  
**Trentino Guest Card**

### CREAZIONE ACCOUNT DA **DTU**

(riservato ad alloggi ad uso turistico)

[Servizi](#) ▾   [Aiuto](#) - 🗉

#### Lista alloggi privati

+ Inserisci un nuovo alloggio

Totale alloggi: 1 / Totale posti letto: 4

Identificativo	Denominazione	Comune	Frazione/Località	Indirizzo	Azioni
#51212	VILLAGGIO LADINO	MAZZIN - MAZIN		STREDA DE CHIUSURA N. 67	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px; border-radius: 3px; display: inline-block;">Trentino Guest Card</div>

DAL MENÙ "SERVIZI"

## Accesso alla piattaforma

L'accesso avviene attraverso pc connesso ad internet all'indirizzo:

<https://ricettivo.guestcard.info>

## Emissione della card

Il sistema propone diverse procedure di emissione:

- Emissione **ESSENZIALE** (la più semplice e consigliata)
- Emissione **da PMS/Gestionale** (consigliabile per chi usa gestionali già integrati)
- Emissione **automatica per prenotazioni da Feratel** (funzione già disponibile)

## EMISSIONE ESSENZIALE:

**È la procedura più veloce e consigliata.**

Si conclude con il solo inserimento dei seguenti tre campi non modificabili dall'ospite. Una volta inseriti il **periodo di soggiorno**, il **numero totale di ospiti** (adulti + minori), **email dell'ospite** e cliccato «Crea Card», il sistema invia in automatico all'ospite una **mail** (con testo in tre lingue), a nome della Struttura ricettiva, per concludere la procedura di emissione della card.

In mancanza di indirizzo mail, il sistema potrà inviare **attraverso SMS** il link per l'attivazione della card: l'operatore dovrà quindi inserire il numero di cellulare nell'apposito campo (funzione disponibile dalla stagione estiva 2020). Si precisa che nessun dato personale inserito in fase di emissione viene archiviato, mancando la liberatoria dell'interessato (cfr. sezione FAQ).



Home **Emissione ESSENZIALE** Emissione LUNGA Card Distribuite Associa Chip On Paper Pre-Emissioni Opzioni LOG-OUT

Stampa nuova card

Tipologia di card	Trentino Guest Card	
Dal	22/05/2019	Data inizio soggiorno (compreso)
Al	26/05/2019	Data fine soggiorno (compreso)
Persone totali nella card (adulti + bambini)	3	Numero complessivo di adulti + bambini inseribili nella card
EMAIL OSPITE :		
% card digitali (via email)	mario.rossi@gmail.com	Garantirà l'invio della GC digitale e l'accesso a più servizi (la mail non sarà oggetto di archiviazione).
Obiettivo 2019 : > 50%		

\* = campo obbligatorio

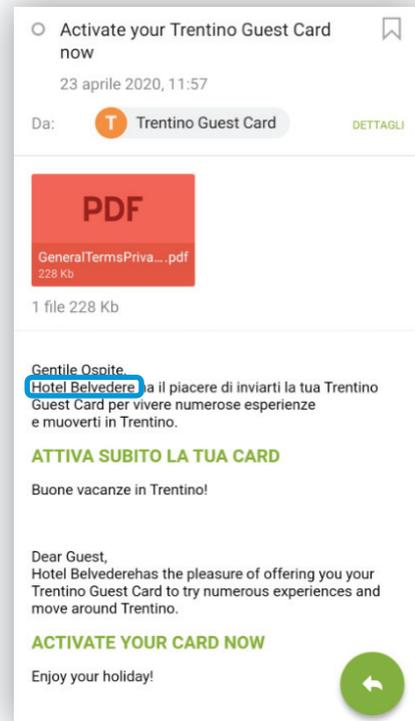
**Crea card**

## COSA RICEVE L'OSPITE?

Inseriti i dati mancanti, l'ospite riceve via mail il **codice** della sua Guest Card da associare all'APP TGC (Android e IOS) per sfruttare tutti i vantaggi a lui riservati: direttamente dallo smartphone può infatti consultare le schede informative, accedere con la card digitale a musei e servizi, prenotare visite, usare il trasporto pubblico locale, visualizzare le attività fatte e lasciare dei commenti.

*Mail inviata a nome dell'operatore con link per attivazione card*

01.



02.

*Form attivazione card*

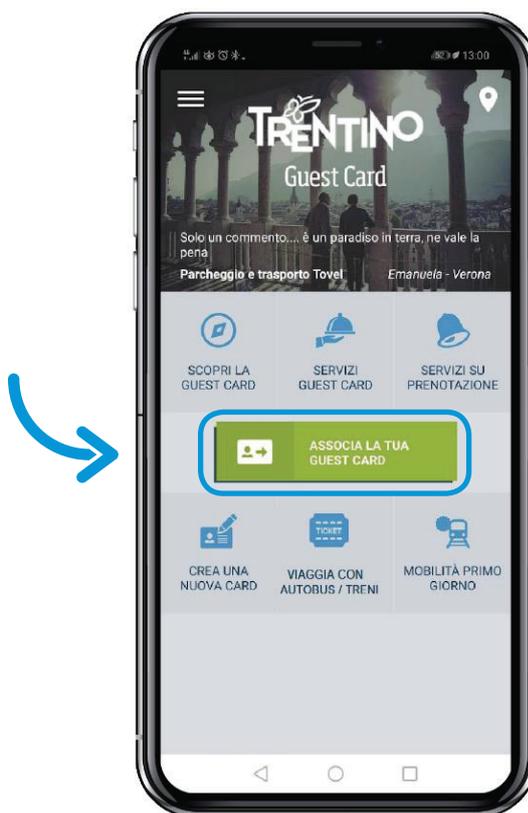
*L'ospite inserisce i dati mancanti...*

03.

*Dati non modificabili dall'ospite*



*... e crea la sua card!*



## EMISSIONE VIA PMS (GESTIONALI):

Alcuni PMS hanno già integrato al proprio interno la funzione per emettere la Guest Card, attingendo ai **dati già raccolti** ed evitando al gestore di accedere alla piattaforma TGC.

## EMISSIONE VIA FERATEL:

Gli ospiti che prenotano il proprio soggiorno tramite **Feratel** (Visittrentino, siti APT e Consorzi e Booking Engine su sito struttura) riceveranno **in automatico** la propria Guest Card. L'operatore verrà informato con apposita mail.

## Accedere a Musei e servizi

Per accedere ai servizi della Guest Card l'ospite non deve far altro che mostrare al personale di biglietteria la propria card su **formato digitale**, direttamente dall'**APP**, o **cartaceo** - stampato dall'operatore ricettivo su materiali forniti da APT/Consorzio per il Turismo.

## Viaggiare sui mezzi pubblici

La Trentino Guest Card e le Guest Card di Valle offrono il **libero accesso al trasporto pubblico in Trentino**. Sono compresi i viaggi con origine e destinazione entrambi all'interno dei confini provinciali.

La card non può essere utilizzata nei tragitti interregionali (es. Verona - Trento) o interprovinciali (Trento - Bolzano), nemmeno per le tratte trentine.

Per viaggiare sui mezzi pubblici l'ospite potrà utilizzare direttamente l'**APP TGC**, convalidando a bordo dei mezzi pubblici o presso le stazioni ferroviarie il biglietto digitale a sua disposizione e valido per il periodo di vacanza in Trentino.

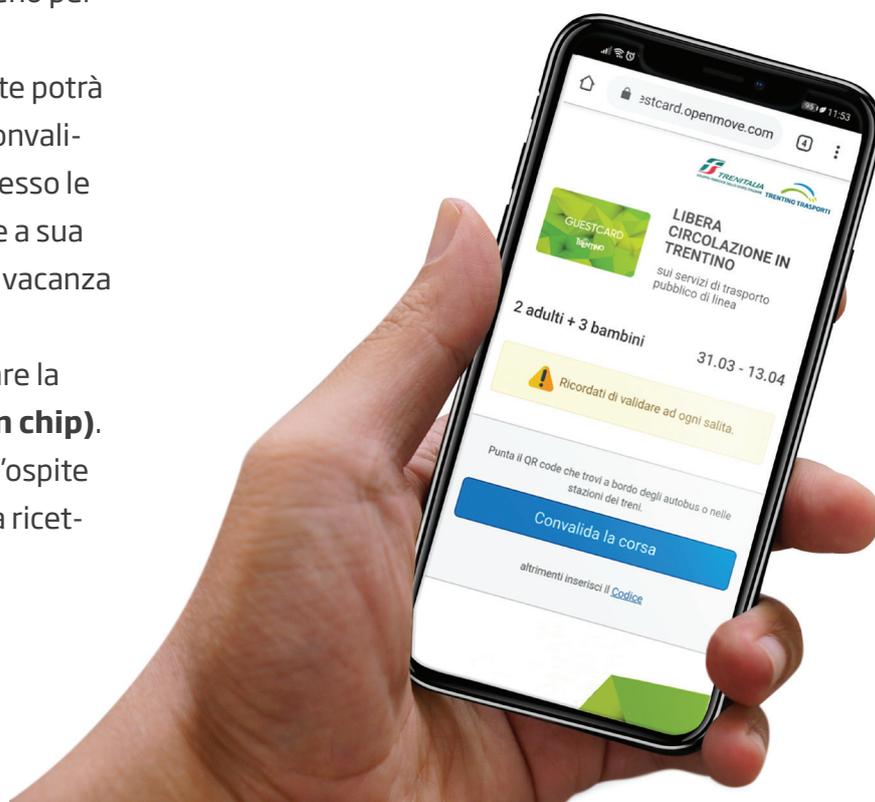
Altrimenti gli utenti potranno utilizzare la **Tessera Trasporti Elettronica (con chip)**. Tale tessera può essere richiesta dall'ospite in modo gratuito o presso la struttura ricet-

tiva dove soggiorna, se abilitata, o un Ufficio turistico, mostrando la propria Trentino Guest Card.

**Per viaggiare, l'ospite deve avere sempre con sé la propria TGC (cartacea o digitale) e validare la Tessera Trasporti Elettronica a bordo dei mezzi pubblici o presso le stazioni ferroviarie.**

Per arrivare a destinazione con i mezzi pubblici, ogni ospite può attivare il "**Pass Mobilità Primo Giorno**" direttamente dall'APP. Tale pass è valido solo il primo giorno e per arrivare a destinazione (viaggio con origine in Trentino).

Per continuare a viaggiare deve utilizzare l'App Trentino Guest card oppure richiedere la Tessera Trasporti Elettronica in struttura o presso gli uffici turistici.





## FAQ

### Cosa cambia rispetto alla precedente Trentino Guest Card?

L'evoluzione del progetto Trentino Guest Card prevede un **nuovo modello di finanziamento**, a carico direttamente della Provincia Autonoma di Trento, e una **nuova modalità di distribuzione** che coinvolgerà tutti i territori del Trentino e tutte le strutture ricettive accreditate nel sistema turistico provinciale. In questo modo si punta

ad una **diffusione universale a tutti gli ospiti** (anche per soggiorni di una notte). I servizi inclusi rimangono sostanzialmente confermati con la presenza forte della **mobilità pubblica** e delle **proposte culturali-turistiche**.

Per dare un segnale di discontinuità è stata adottata una **nuova veste grafica**. I materiali con il vecchio layout grafico (fogli A4, Tessere trasporti, cartellette) possono essere utilizzati fino ad esaurimento.



TGC 2019



TGC 2020

Le cartine del 2019 con l'elenco servizi non vanno invece più consegnate agli ospiti, in quanto non aggiornate. A breve verranno realizzate e distribuite le nuove, da richiedere presso APT e Consorzi per il Turismo. Come precedentemente potranno esistere **Card di destinazione** con servizi aggiuntivi. Prenderanno il nome di "Nome destinazione Guest Card. Esempio: "Val di Sole Guest Card" ecc. ed avranno una **grafica personalizzata**

ma coordinata al sistema generale. Alcune realtà come il Muse e il Buonconsiglio, i canyon della Valle di Non ed altri servizi con accompagnamento passeranno a scontistica. L'elenco aggiornato dei servizi e delle condizioni di accesso è sempre disponibile sull'**APP Trentino Guest Card**. La tecnologia di supporto risulta la stessa (piattaforma, App, materiale, procedure ecc.).



<b>SERVIZI</b>	<b>TGC2019</b> fino a 30/11/2019	<b>TGC2020</b> da 01//12/2019
<b>Trasporti pubblici</b> Autobus, Bus, Treni regionali	Gratuiti	Gratuiti
<b>Castelli, musei e altri servizi turistici</b> Oltre 100 proposte	Gratuiti	Gratuiti
<b>MUSE - Museo delle Scienze</b> (Trento)	Gratuito	7 € adulto (anziché 11€) + gratuità minori al seguito
<b>Castello del Buonconsiglio</b> (Trento)	Gratuito	7 € adulto (anziché 10€) + gratuità minori al seguito
<b>Servizi di visita e accompagnamento</b> Canyon Rio Sass, Parco Fluviale Novella, L'Orrido Ponte Alto, Grotte di Castello Tesino	Gratuito	Tariffa scontata 20%
<b>Magnifica Comunità di Fiemme</b> (Trento)	Gratuito	Tariffa scontata 20%
<b>Parcheggio e Mobilità Val di Tovel PNAB</b>	Gratuito	Gratuito (esclusi luglio e agosto)
<b>Parco Faunistico Spormaggiore</b> <b>Centro Arte Cavalese</b> <b>Museo della Guerra in Valsugana e Tesino</b>	Gratuito	Non più incluso (salvo aggiornamento)

## Dove posso ritirare materiali Trentino Guest Card?

I fogli A4 per l'eventuale stampa delle card e le Tessere Trasporti Elettroniche sono disponibili presso gli Uffici turistici di APT e Consorzi turistici.



## Come posso promuovere la Trentino Guest Card?

Collegandoti a [widget.visittrentino.info/](http://widget.visittrentino.info/) è disponibile per tutte le strutture ricettive del Trentino un widget da pubblicare sul tuo sito con le informazioni essenziali ma sempre aggiornate sulla card.

Il widget è disponibile in tre lingue e in tre formati diversi.

## Chi può ricevere la Trentino Guest Card e per quanti giorni?

Ogni turista ospite in una struttura turistica ricettiva prevista dalla normativa provinciale. Quindi non potranno riceverla i turisti che soggiornano presso case e appartamenti al di fuori del circuito della ricettività certificata (secondo case ed eventuali locazioni turistiche fuori dalla normativa).

## Che durata ha la Trentino Guest Card?

La validità decorre dal giorno di arrivo (check in) fino al giorno della partenza (check out)

compresi. Quindi, ad esempio, vale due giorni per i soggiorni di una sola notte. L'ospite già il primo giorno di arrivo potrà utilizzarla. Il sistema prevede un limite di 20 giorni: per soggiorni superiori ai 20 giorni si potrà provvedere con successive emissioni.

## Sono un proprietario di immobile e avrò un rapporto di locazione turistica di tre mesi continuativi con il medesimo cliente. Per quanti giorni potrò emettere la Card e per quante persone?

La Card è pensata per il soggiorno turistico ordinario, così come lo è la disciplina dell'imposta di soggiorno che limita il pagamento ad un numero massimo di giorni continuativi dalla data di arrivo.

La card potrà essere emessa con validità massima 20 giorni per ogni nuovo arrivo (intendendo per arrivo ogni nuova ospitalità cui consegue un pagamento dell'imposta di soggiorno).

Le persone attivate nella card saranno le stesse computate negli adempimenti per l'imposta di soggiorno e per le comunicazioni ISTAT.

## **Come posso emettere la card se il mio ospite non è particolarmente "smart" o non ha né indirizzo e-mail né cellulare?**

In questi casi eccezionali, è possibile utilizzare la funzione di Emissione Lunga. L'operatore deve caricare a sistema tutti i dati dell'ospite e stampare il pdf generato sui materiali forniti da APT/Consorzio.

## **Quando devo associare la Tessera Trasporti Elettronica e come posso farlo?**

L'associazione può essere fatta in qualsiasi momento.

Se si prevede un uso della mobilità pubblica dell'ospite e l'ospite non ha l'uso dell'APP con smartphone, è preferibile associare subito la Tessera Trasporti, altrimenti su specifica richiesta.

L'operatore deve ritirare presso la propria APT o proprio Consorzio Turistico un kit di Tessere Trasporti Elettroniche. A richiesta potrà associare alla singola Guest Card il codice della Tessera Trasporti, utilizzando l'apposita funzione "Associa chip on paper",

presente nella piattaforma di emissione.

E' vietata la distribuzione di Tessere Trasporti Elettroniche senza aver associato il codice Guest Card.

Le Tessere Trasporti Elettroniche con i chip già prodotte saranno utilizzabili fino ad esaurimento scorte anche se con il precedente layout grafico.

## **L'ospite può viaggiare senza Tessera Trasporti Elettronica?**

Sì, tutti gli ospiti possono viaggiare agevolmente senza Tessera Trasporti Elettronica utilizzando l'APP Trentino Guest Card: devono solo inserire il codice della card e registrarsi.

## **Quando l'Operatore inserisce nome e cognome ed email dell'ospite nel sistema di emissione a chi vanno i dati?**

Nella fase di emissione nessun dato personale viene archiviato, mancando la liberatoria dell'interessato. L'indirizzo email ed eventualmente il numero di cellulare vengono

utilizzati al solo scopo di inviare in automatico la card e i documenti legali connessi, per poi essere perso e non memorizzato dal sistema. Il nome e cognome inseriti sono utilizzati al solo fine della stampa della Card (PDF), documento che resta nel sistema fino alla scadenza (data di check out).

I contatti sono raccolti invece dal sistema solo con un ruolo attivo e consapevole dell'ospite nella fase di registrazione per attivare l'uso digitale della Card (con esplicita sottoscrizione della privacy).

### **Posso emettere Card singole ad una famiglia?**

Di norma è preferibile una sola Card a gruppo di prenotazione dell'unità abitativa. E' tuttavia possibile, se ritenuto utile, emettere Card singole per ogni adulto ospite. I minori invece vanno sempre compresi in una Card assieme al titolare adulto.

### **La Trentino Guest Card è anche in vendita?**

Da dicembre 2019, la Trentino Guest Card non è più acquistabile né on line né presso gli

uffici turistici: è una proposta esclusiva delle strutture ricettive del Trentino.

Sono acquistabili invece altre Card come la "Museum Pass".

**Ho un ospite che ha prenotato on line tramite Feratel (Visittrentino, siti Apt e Consorzi e booking engine su sito struttura) e per questo ha già ricevuto in automatico la Guest Card.**

**Io però vorrei dargli la Guest Card di territorio. Come posso fare?**

Sarà sufficiente utilizzare la funzione "Switch Card" (presente sotto la sezione Emissione Lunga). Una volta inserito il codice della Guest Card originale potrà essere ridefinita la nuova tipologia, con una superiore.

**Se emetto una Card, come posso disattivarla se la prenotazione viene cancellata?**

La sezione "Card Distribuite" è dotata di una funzione (flag) per disattivare le singole

Guest Card emesse.

La disattivazione - come l'emissione - della card avviene automaticamente se la prenotazione è fatta tramite Feratel.



## Che informazioni mi restituisce il sistema Trentino Guest Card?

Ogni partner del sistema (Operatori, APT/ Cpt, fornitori) riceve sistematici report sull'andamento del progetto e sul grado di soddisfazione della vacanza in Trentino. Per gli operatori è in fase di rilascio una specifica dashboard che permetterà di analizzare meglio le dinamiche di emissione e di fruizione dei propri ospiti e dell'ambito e approfondire anche altre tematiche di interesse.

## Come operatori del ricettivo è possibile sperimentare direttamente l'utilizzo della Trentino Guest Card?

Sì. Ogni partner del sistema (Operatori, APT/ Cpt, fornitori) può richiedere presso la locale Azienda per il Turismo o Consorzio per il Turismo delle Trentino Guest Card per sé e il personale impiegato per sperimentare l'esperienza d'uso dell'ospite e conoscere meglio i servizi e le proposte del Trentino. Tali card non includono la mobilità pubblica e non generano costi per il sistema.



## Maggiori informazioni?

Per maggiori informazioni puoi contattare l'APT o il **Consorzio turistico di riferimento** oppure scrivere a [innovazione@trentinomarketing.org](mailto:innovazione@trentinomarketing.org)