



MANUALE DI PROCEDURE OPERATIVE

VENDITA

aggiornato al 17 maggio 2018

INDICE

1.	DOTAZIONE PER IL PUNTO VENDITA	3
2.	PROCEDURA OPERATIVA DI VENDITA	4
	Il processo di vendita.....	6
	Vendita con codici sconto / voucher	6
3.	CASI PARTICOLARI DI VENDITA	6
	Acquisto per regalo o per altre persone.....	6
	SE RICEVO PIÙ ABBONAMENTI IN REGALO COSA DEVO FARE?	7
	Abbonato intestatario di più di un titolo abbonamento	7
	Reintestazione in caso di lutto	7
4.	PROCEDURA OPERATIVA DI RINNOVO ABBONAMENTO.....	8
5.	RICHIESTA FATTURA PER L'ACQUISTO ABBONAMENTO	9
6.	SERVIZIO SOSTITUTIVO TESSERE (<u>solo</u> nei punti vendita abilitati)	9
7.	ISTRUZIONE OPERATIVA PER IL PAGAMENTO DEGLI ACQUISTI TRAMITE POS BANCARIO FORNITO DALL'ASSOCIAZIONE	11
8.	MODALITA' DI TRASMISSIONE MATERIALI DI VENDITA E RESTITUZIONE INCASSI	12
	Versamento incassi vendita	12

Allegati e manuali **SCARICABILI DAL SITO** www.abbonamentomusei.it in Area Musei

- *RICEVUTA DI PAGAMENTO ABBONAMENTO MUSEI*
- *MANUALE TELEMACO OPERATORE EMISSIONE*
- *TARIFFE DI VENDITA*
- *TESTO PRIVACY*
- *TESTO PRIVACY ENGLISH VERSION*
- *MODULO AUTOCERTIFICAZIONE PER DUPLICATO*
- *MODULO AUTOCERTIFICAZIONE PER REGALO*
- *FAC SIMILE ABBONAMENTO MUSEI*

DOTAZIONE PER IL PUNTO VENDITA

Ad ogni punto vendita viene consegnata una dotazione di materiali ad uso interno e/o da consegnare agli abbonati e/o ai visitatori.

MATERIALI AD USO DELLA POSTAZIONE DI VENDITA

PENNARELLO INDELEBILE	Per scrivere NOME e COGNOME dell'abbonato sulla tessera
TESSERE ABBONAMENTO	Da utilizzare per l'emissione di nuovi abbonamenti e/o duplicati
BLOCCO PRIVACY	Moduli da FAR FIRMARE all'utente, contestualmente all'acquisto, per OGNI ABBONAMENTO (Dopo il primo anno il modulo non deve più essere firmato perché è valida la prima autorizzazione. Dovrà essere firmato da tutti gli utenti nel caso vi siano modifiche al testo dell'autorizzazione)
BLOCCO RICEVUTE FISCALI	Da utilizzare nei punti vendita che effettuano il servizio sostitutivo, solo per il pagamento dei DUPLICATI
PROSPETTO DELLE TARIFFE DI VENDITA	Da ESPORRE in ogni museo / punto vendita <i>Prospetto Tariffe Vendita</i> scaricabile dal sito web www.abbonamentomusei.it AREA MUSEI

MATERIALI DA CONSEGNARE ALL'ACQUIRENTE CON OGNI ABBONAMENTO ACQUISTATO

TESSERA ABBONAMENTO	Verificare che riporti NOME e COGNOME dell'abbonato
RICEVUTA DI PAGAMENTO	Emessa e stampata dal programma Telemaco o compilata a mano (su modello <i>Ricevuta di acquisto Abbonamento Musei</i> scaricabile dal sito web www.abbonamentomusei.it / Abbonamento Musei Torino Piemonte / AREA MUSEI)
PORTA TESSERA trasparente	Inserirvi TESSERA ABBONAMENTO + RICEVUTA DI PAGAMENTO
LIBRETTO CON ELENCO DEI MUSEI aderenti al circuito	Non sono in distribuzione libera, ma sono da rilasciare solo al momento della vendita dell'Abbonamento

MATERIALI IN DISTRIBUZIONE LIBERA PRESSO IL PUNTO VENDITA

FLYER materiale informativo

PROCEDURA OPERATIVA DI VENDITA

L'Abbonamento Musei Torino Piemonte viene caricato sulla TESSERA DI ABBONAMENTO MUSEI oppure sulla Pyou Card o sulla Smart Card Universitaria.

La tessera è **strettamente personale e non cedibile**. La tessera è ricaricabile ed ha una durata indicativa di 10 anni a partire dall'emissione; deve essere pertanto conservata e riutilizzata per ricaricare il titolo Abbonamento Musei per gli anni successivi.

L'Abbonamento Musei non è rimborsabile. Non si accettano contestazioni successive all'acquisto.

Esente Iva ai sensi dell'art.10, comma 1, n°22, del D.P.R n. 633/72.

I punti vendita sono autorizzati ad effettuare la vendita dell'Abbonamento Musei Torino Piemonte **alle tariffe indicate nel PROSPETTO DELLE TARIFFE DI VENDITA** e ad applicare **solo gli sconti** ivi presenti o lo sconto veicolato dal **codice sconto/voucher**. Nessuna altra tariffa potrà essere applicata.

Le convenzioni e le promozioni attive vengono comunicate periodicamente ai punti vendita, ogni volta che viene attivata una nuova convenzione.

Qualunque promozione legata **a particolari tariffe di vendita**, da applicare in occasione di eventuali campagne pubblicitarie, sarà comunicata dall'Associazione Abbonamento Musei.it solo ai punti vendita coinvolti nell'iniziativa.

Le tessere, gli abbonamenti o i documenti che danno diritto agli sconti dovranno essere VERIFICATI A VISTA dall'operatore di vendita.

Gli sconti non sono cumulabili.

La vendita del titolo Abbonamento Musei **NON È SOGGETTA AD EMISSIONE DI RICEVUTA FISCALE** ai sensi dell'articolo 2 DPR 696/1996.

La vendita può essere fatta utilizzando solo ed esclusivamente il **programma di vendita TELEMACO**.

Se per problemi tecnici dovesse mancare la connessione internet o si dovesse verificare un problema ai server NON sarà possibile effettuare la vendita.

In questo caso, si consiglia di indirizzare la persona ad un altro punto vendita

NON SONO AUTORIZZATE PROCEDURE DI VENDITA MANUALI.

Di seguito si riportano in tabella le operazioni che fanno parte del processo di vendita:

OPERAZIONI PRELIMINARI

FAR VISIONARE IL PROSPETTO DELLE TARIFFE DI VENDITA	L'utente deve visionare il prospetto delle tariffe per verificare di avere diritto ad eventuali agevolazioni.
VISIONARE I TITOLI CHE DANNO DIRITTO ALL'AGEVOLAZIONE (tessere, abbonamenti o documenti, voucher)	Le tessere, gli abbonamenti o i documenti che danno diritto agli sconti devono essere verificati a vista dall'operatore di vendita. In caso di codice sconto/voucher l'operatore dovrà inserire a sistema il CODICE, che potrà essere presentato dal cliente in qualunque forma (cartaceo, digitale...).

OPERAZIONI CONTESTUALI

FAR FIRMARE IL MODULO PRIVACY (un modulo per ogni abbonato)	L'utente deve visionare il testo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (art. 13, D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196) e datare e firmare il relativo modulo privacy . La seconda autorizzazione, per la quale l'utente può esprimere o meno il proprio consenso, riguarda la profilazione dei dati inerenti all'uso dell'abbonamento e inerenti al profilo socio-culturale dell'abbonato e l'invio di informazioni, anche personalizzate sulla base della profilazione qualora, su promozioni ed eventi organizzati dal titolare del trattamento o terzi aventi causa. Dal sito web è scaricabile il testo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali – versione in inglese . L'unica copia firmata del modulo deve essere custodita presso il punto vendita (non è necessario che l'acquirente ne abbia copia) e restituita agli uffici dell'Associazione con cadenza quadrimestrale . Nel caso in cui una persona desiderasse acquistare per conto di altri abbonati (ad esempio per regalo o in caso di acquisto per minori), il modulo deve essere compilato con i dati dell'abbonato e firmato dalla persona che acquista l'abbonamento . <i>Il modulo deve essere firmato solo in caso di primo acquisto per i rinnovi non sarà più necessario far firmare l'autorizzazione</i> . Dovrà essere firmato da tutti gli utenti nel caso vi siano modifiche al testo dell'autorizzazione.
CONSEGNARE LA RICEVUTA DI PAGAMENTO	A chiusura del processo di vendita Telemaco stampa una RICEVUTA DI PAGAMENTO da consegnare al cliente, riportante i dati della tessera e l'indicazione dell'importo corrisposto. Tale documento dovrà essere conservato insieme alla tessera in quanto costituisce prova di acquisto dell'Abbonamento Musei indispensabile per gestire eventuali contestazioni. Inoltre consente di usufruire delle convenzioni di sconto. In caso di impossibilità di stampare la ricevuta di pagamento, compilare a mano e consegnare il modulo prestampato di ricevuta di pagamento (scaricabile dal sito web).
SCRIVERE NOME E COGNOME SULLA TESSERA CON	L'intestazione della tessera è obbligatoria , in quanto possono accedere liberamente ai musei SOLO le tessere intestate. Non valgono tessere con nominativi applicati con scotch adesivo, matita o penne

PENNARELLO INDELEBILE

cancellabili.

OPERAZIONI DI VERIFICA

VERIFICARE SEMPRE CHE IL
TITOLO SIA STATO
CORRETTAMENTE CARICATO
SULLA TESSERA

Verificare la validità del titolo, da Telemaco Emissioni Lettura della carta premere il tasto F1

In caso di primo acquisto, l'inizio di validità parte dal giorno di emissione e la data di fine validità sarà 364 giorni dopo.

In caso di rinnovo (utilizzando la card già in uso), dove è già presente un titolo - con scadenza non oltre i 90 giorni - il sistema accoderà automaticamente il rinnovo.

Il processo di vendita

Il processo di vendita deve essere effettuato seguendo le istruzioni operative del MANUALE TELEMACO. Per assistenza contattare l'helpdesk 340.1949095

Vendita con codici sconto / voucher

In caso di accordi di sconto, preacquisto o omaggio, si prevede l'emissione e distribuzione di **codici sconto/voucher** utilizzabili su tutta la rete di vendita (punti vendita e on-line).

I punti vendita sono autorizzati ad accettare i codici sconto sia sotto forma di voucher che in qualunque altra forma (digitale, cartaceo...); sarà il sistema a verificare, una volta inserito il codice, la validità dello stesso e la corrispondente tariffa di vendita. Ogni **codice è univoco**.

Il cliente deve essere informato, **prima** dell'inserimento del codice sconto, che una volta abbinato il codice ad una anagrafica non sarà più possibile modificare l'informazione. Il codice univoco potrà essere utilizzato una sola volta e non potrà più essere riutilizzato anche se non si dovesse procedere con l'emissione del titolo.

Il punto vendita dovrà **inserire il codice sconto nell'apposito campo** del programma Telemaco.

CASI PARTICOLARI DI VENDITA

Riportiamo a seguire alcuni casi di vendita che prevedono particolari accorgimenti di vendita: regalo, lutto, inserimento nell'anagrafica di comune/stato estero, ricezione di più tessere.

Acquisto per regalo o per altre persone

E' possibile acquistare l'abbonamento musei anche per regalo o per conto di altre persone. In questo caso, la procedura di vendita è la consueta.

OPERAZIONI PRELIMINARI

VERIFICARE EVENTUALE
PRESENZA DELL'ABBONATO
IN ANAGRAFICA

Verificare, tramite **ricerca per cognome**, l'eventuale **presenza in anagrafica del nominativo dell'abbonato** e **se l'abbonato è già in possesso di un abbonamento valido**.

VERIFICARE IL POSSESSO
DI UN'EVENTUALE TITOLO
VALIDO

Se la persona **non è in possesso di un abbonamento musei**, si può andare avanti con la consueta procedura di vendita.

E' preferibile che l'acquirente sia in possesso dei dati anagrafici completi dell'intestatario dell'abbonamento; tuttavia, in caso di mancanza di tali dati, è possibile procedere comunque alla vendita inserendo dei dati fittizi, invece del luogo e della data di nascita corretti.

E' necessario informare l'acquirente dell'obbligo per l'abbonato di **andare a cambiare tali dati nell'area riservata sul sito dell'abbonamento musei**.

CREAZIONE ANAGRAFICA IN MANCANZA DI DATI ANAGRAFICI COMPLETI (LUOGO E DATA DI NASCITA)

IN CASO DI ACQUISTO A
PREZZO INTERO

Suggeriamo di utilizzare i seguenti dati standard:
- comune di nascita Torino e data 01/01/1980

IN CASO DI ACQUISTO A
PREZZO AGEVOLATO

Far compilare e firmare il modulo di AUTOCERTIFICAZIONE PER REGALO (scaricabile dal sito web www.abbonamentomusei.it).

Suggeriamo di utilizzare i seguenti dati standard:
- per Abbonamento Musei Junior: comune di nascita Torino, data 01/01/2010
- per Abbonamento Musei Young: comune di nascita Torino, data 01/01/2000
- per Abbonamento Musei Senior: comune di nascita Torino, data 01/01/1950.

SE RICEVO PIÙ ABBONAMENTI IN REGALO COSA DEVO FARE?

Abbonato intestatario di più di un titolo abbonamento

L'utente deve scrivere a info@abbonamentomusei.it **entro e non oltre 30 giorni**, a partire dalla data di emissione dell'ultimo Abbonamento Musei ricevuto/acquistato (che verrà quindi bloccato) indicando nome, cognome e i numeri delle 2 tessere in possesso. Almeno una delle due tessere **non deve** essere mai stata usata, pena l'impossibilità del rilascio del codice compensativo.

L'utente riceverà un codice voucher che gli permetterà l'acquisto gratuito di un nuovo Abbonamento. L'abbonato avrà 1 anno per utilizzare il codice presso uno dei punti vendita oppure on line.

Reintestazione in caso di lutto

In caso di decesso dell'abbonato con titolo in corso di validità, la tessera si potrà reintestare solo presso **InfoPiemonte Torino Cultura** ad un'altra persona al costo di 5,00€. In caso di tariffa senior, young, junior o scontata, il nuovo intestatario dovrà possedere i requisiti che danno diritto alla tariffa agevolata.

Inserimento nell'anagrafica di comune/stato estero

In caso di nascita o residenza in un comune estero, nel programma di vendita, dovrà essere inserita la nazione e non il comune. Ad esempio in caso di nascita/residenza a Parigi si dovrà inserire Francia, senza precisare il comune.

PROCEDURA OPERATIVA DI RINNOVO ABBONAMENTO

Se la persona è già in possesso di un abbonamento musei ancora valido, sarà possibile rinnovare lo stesso su una tessera dove è già presente un **titolo con scadenza non oltre i 90 giorni**.

Il sistema accoderà automaticamente al titolo ancora valido quello successivamente acquistato, in questo modo potrà essere utilizzata la validità residua del precedente titolo.

Il rinnovo dell'Abbonamento è possibile presso i punti vendita **UTILIZZANDO LA TESSERA GIA' IN POSSESSO DELL'ABBONATO**.

In assenza di card, non si potrà effettuare il rinnovo presso il punto vendita, ma si potrà EMETTERE UNA NUOVA TESSERA da associare all'anagrafica già presente a sistema.

La persona avrà così due tessere abbonamento musei, ma dovrà **conservare solo quella più recente con abbonamento valido** (per non creare confusione in fase di ingresso ai musei)

In caso di nuova emissione si **perderà la validità residua dell'abbonamento in possesso**

IN ASSENZA DI TESSERA è possibile il rinnovo SOLO ONLINE (www.abbonamentomusei.it).

ABBONAMENTO MUSEI FORMULA EXTRA

L'Abbonamento Musei Formula Extra dà la possibilità di **abbonarti ai circuiti museali di Piemonte e Lombardia** con un'unica offerta integrata. Con Abbonamento Musei Formula Extra hai a tua disposizione **su un'unica tessera** oltre 300 luoghi di interesse e le loro mostre. Un'occasione unica per scoprire le meraviglie di Piemonte e Lombardia.

Puoi caricare Formula Extra direttamente sulla tessera Abbonamento Musei Torino Piemonte, nel caso tu sia già Abbonato per attivare Formula Extra dovrai attendere la scadenza dell'Abbonamento Musei in tuo possesso.

Abbonamento Musei Formula Extra è acquistabile in punti vendita di Torino e del Piemonte e online.

Il piano tariffario è disponibile sul sito <https://piemonte.abbonamentomusei.it/L-Abbonamento/Dove-acquistarlo>

RICHIESTA FATTURA PER L'ACQUISTO ABBONAMENTO

L'abbonato può richiedere il **rilascio della fattura** per l'acquisto di uno o più abbonamenti.

Il **PUNTO VENDITA**, tramite l'assistenza dell'helpdesk **EMETTERA' LA FATTURA** all'atto della vendita. La fattura deve essere richiesta contestualmente alla vendita non sarà possibile emettere fatture nei giorni successivi. L'operatore dovrà stampare e consegnare la fattura al cliente. In caso di richiesta fattura, **negli orari coperti dal servizio di assistenza tecnica**, vi chiediamo di fare riferimento al servizio di **ASSISTENZA HELPDESK**.

In assenza di copertura da parte dell'assistenza tecnica, la procedura è disponibile **nel manuale operatore emissione abbonamento musei**.

DATI NECESSARI PER L'EMISSIONE DI FATTURA

La fattura può essere richiesta solo nel giorno in cui sono stati acquistati gli abbonamenti musei direttamente nel punto vendita.

Dati fiscali	Ragione sociale Indirizzo Partita IVA e/o Codice Fiscale
Recapiti	e-mail cellulare
Dati degli abbonamenti da fatturare	COGNOME e NOME degli intestatari degli abbonamenti da inserire in fattura e importo di vendita dei singoli abbonamenti.

SERVIZIO SOSTITUTIVO TESSERE (solo nei punti vendita abilitati)

Il servizio sostitutivo è attivo UNICAMENTE presso:

>**INFOPIEMONTE** via Garibaldi, 2 ang. Piazza Castello - Torino

>**SPORTELLO I.A.T ALESSANDRIA** Portici del Palazzo Comunale Piazza Libertà 1- Alessandria
Tel. 0131/515860

>**ASTI TURISMO** Piazza Alfieri, 34 - Asti
Tel. 0141/530357

>**ATL BIELLA** Piazza Vittorio Veneto, 3 – Biella
Tel. 015/351128

Numero Verde 800.329.329 | info@abbonamentomusei.it

>**ATL DEL CUNEESE** Via Pascal 7- Cuneo
Tel. 0171/690217

>**ATL VALSESIA VERCELLI** Viale Garibaldi, 90 – Vercelli
Tel. 0161/58002

>**ATL NOVARA** Baluardo Quintino Sella, 40 - Novara
Tel. 0321/394059

La sostituzione delle tessere può essere effettuata dai punti vendita abilitati nei casi di seguito indicati.

CASO	DOCUMENTAZIONE DA RICHIEDERE ALL'ABBONATO PER LA SOSTITUZIONE DELLA TESSERA (da conservare nel punto vendita e consegnare a cadenza quadrimestrale)	COSTO DUPLICATO
FURTO O SMARRIMENTO	<u>Regolare denuncia rilasciata dalle autorità competenti</u> o <i>Modulo di autocertificazione per duplicato</i> da compilare presso il punto vendita e sotto la propria responsabilità (scaricabile dal sito web www.abbonamentomusei.it Sezione Piemonte - AREA MUSEI).	€ 5,00
DETERIORAMENTO imputabile ad un uso non conforme della tessera (ad es. lavaggi, strappi, tagli, bruciature)	<u>Tessera deteriorata.</u> Nessuna documentazione aggiuntiva.	€ 5,00
MALFUNZIONAMENTO imputabile a un problema tecnico del supporto	<u>Tessera malfunzionante.</u> Nessuna documentazione aggiuntiva.	nessun costo

La procedura di **emissione dei duplicati** può essere effettuata **solo per gli utenti che risultino nel database degli abbonati** e che siano **provvisi di copia della ricevuta di pagamento**. In caso contrario, non potranno richiedere l'emissione del duplicato ma dovranno precedere con un **nuovo acquisto**.

Il servizio sostitutivo va effettuato seguendo la PROCEDURA TELEMACO.

Si precisa che **la tessera per la quale è stata richiesta la duplicazione verrà annullata e non potrà più essere utilizzata**.

I punti vendita che effettuano il servizio sostitutivo vengono dotati di **blocchetti fiscali** per l'emissione della **RICEVUTA FISCALE** - da rilasciare per il solo costo di duplicazione della tessera (**€ 5,00 cad.**).

MODALITA' DI COMPILAZIONE DEI CAMPI DELLA RICEVUTA FISCALE

Per prima cosa, mettere un X nel quadratino RICEVUTA FISCALE, poi compilare i vari campi della ricevuta.

DATA	Inserire data vendita della tessera duplicata
DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE	Inserire nome e cognome dell'acquirente
QUANTITA'	Inserire n° di tessere duplicate
NATURA E QUALITA' DEI BENI O DEI SERVIZI	Inserire DUPLICATO TESSERA AMTP
IMPORTO	Inserire importo (€ 5,00 cad.) per la quantità acquistata
IMPOSTA	Scrivere 22%
TOTALE	Inserire importo totale

Consegnare la prima copia al cliente.

NB: ricordarsi di inserire il cartoncino prima di scrivere le ricevute, al fine di evitare copie sulle ricevute successive

ISTRUZIONE OPERATIVA PER IL PAGAMENTO DEGLI ACQUISTI TRAMITE POS BANCARIO FORNITO DALL'ASSOCIAZIONE

Il POS bancario può essere fornito da **Banca Sella** o da **UniCredit** fornito dall'Associazione **va utilizzato solo ed esclusivamente per recepire pagamenti di acquisto dell'Abbonamento Musei e/o per il pagamento delle tessere duplicate.**

Il POS è abilitato ai seguenti circuiti: **VISA, VISA ELECTRON, V-PAY, PAGOBANCOMAT, MAESTRO, MASTERCARD.**

Accorgimenti da adottare per prevenire fenomeni di frode e inganni:

- Consentire accesso e manutenzione al Pos solo alle persone autorizzate (i tecnici della manutenzione intervengono, normalmente, solo su richiesta dell'esercente attraverso il **numero verde** della banca); non consentire di accedere all'apparecchio a chi si presenti spontaneamente. L'istituto, per agevolare l'individuazione di tecnici non autorizzati, ha attribuito un numero identificativo ad ogni intervento; tale numero vi sarà comunicato al momento della chiamata in modo che possiate provvedere al riscontro con il tecnico che si presenta per l'assistenza.

- Controllare frequentemente l'integrità del Pos; al primo segnale di manomissione o sospetta sostituzione, informare subito la Banca e l'Associazione.
- Comunicare sempre alla banca ogni furto, o tentativo di furto, verificatosi presso il punto vendita, anche nel caso in cui il terminale Pos non sia stato sottratto o non risultino sullo stesso evidenti tentativi di manomissione.

ASSISTENZA POS BANCA SELLA numero verde **800.295.571**

ASSISTENZA POS UNICREDIT BANCA numero verde **800.900.280**

MODALITA' DI TRASMISSIONE MATERIALI DI VENDITA E RESTITUZIONE INCASSI

Chiediamo ai punti vendita di **restituire a cadenza QUADRIMESTRALE (ad inizio maggio, settembre, gennaio)** i materiali elencati a seguire:

- moduli di autorizzazione per la privacy
- scontrini pos bancario (per i punti che sono in possesso di un pos bancario dell'associazione)
- moduli di autocertificazione
- eventuali tessere ritirate/inutilizzate
- documentazione del servizio sostitutivo.

I materiali vanno inviati a Associazione Abbonamento Musei.it nella sede di:

Abbonamento Musei Torino Piemonte

Via Assarotti, 9- 10122 Torino

Versamento incassi vendita

ENTRO IL GIORNO 15 di ogni mese successivo la vendita degli abbonamenti è necessario **effettuare il versamento degli incassi** derivanti dalle vendite degli Abbonamenti Musei Torino Piemonte tramite bonifico bancario intestato a:

Associazione Abbonamento Musei.it

sul c/c n. **2565090** presso la banca **UNICREDIT ABI 02008 CAB 01046 C/C 000002565090**

CIN S - IBAN IT 47 S 02008 01046 000002565090 causale "Abbonamento Musei – Codice ente/museo – mese di vendita"