



AMAZON OF EUROPE BIKE TRAIL

Output 3.3

Guide and workshops for
regional trail management

Project	AoE Bike Trail, DTP2-002-2.2
Work package	WP3 Product Development
Project activity	3.3 Bike Trail product development and integration
Output	3.3 Guide and workshops for regional trail management
Authors	Rudi Trinko
Institution	Trail Angels GmbH
Date	October 2021

INDEX

1. Introduction.....	5
2. Guidelines	5
2.1. INTERNATIONAL TRAVEL LAW	5
2.2. LEARN FROM THE OTHERS	6
2.3. THE REASONS WHY	10
2.4. TASKS, OBLIGATIONS AND RESPONSIBILITIES	10
3. Workshops	11
4. Summary	13

1. INTRODUCTION

The Amazon of Europe Bike Trail Booking Center has been established in Velika Polana and will start its operations based on the **Guidelines for the regional implementation of the trail-management (D.3.5.1)**. Trail Angels has taken over introduction and training of the booking center employees based on the following curriculum divided up into a Kick-Off Workshop in March 2021, followed by 2 online workshops in May and June 2021 and a lot of intensive training on the job sessions in between and after the workshop series.

2. GUIDELINES

The implementation of a sophisticated Trail Management & Booking Center has to follow these guidelines:

- the international travel law and the responsibilities, obligations and liabilities of different participants
- learn from the others: International examples for travel operations
- the reason why we need a Trail Management & Booking Center
- tasks, obligations and responsibilities of a Trail Management & Booking Center

2.1. INTERNATIONAL TRAVEL LAW

As an agency for responsible tourism as well as a general contractor we have to follow the package travel directives of the EU. The reason why is that in one hand our homebase is in Austria and on the other hand 70% of our travellers are coming from the EU.

The Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council regulate the contractual relationships of the travel contract between traveller, tour operator, travel agency and local partner agency.

Traveller	Tour Operator	Travel Agency	Local Partner Agency
The traveller books in advance a tailor made „package“ with + overnight e.g. in a double room + mobility service and + other tourist services offered and charged by the company to a total price.	also known as retailer, agency, organiser sells specified „Packages“ from the tour operator with a „combined deal“ (total price) to the traveller.	also known as operator, retailer, organiser creates and calculates the „Package“ and offers it to a „combined deal“ (total price) + via travel agency or + directly to the traveller	also known as local expert, trekking agency, organiser Will be engaged by the tour operator with the performance of the journey. The local partner agency has a direct legal relationship to the tour operator and the agency acts like a subcontractor

Obligations to the traveller

The main contractors are the traveller and the tour operator and it is up to the tour operator to involve a local partner agency for the performance in the destination or to make a deal with a travel agency for „reselling“

Liability to the traveller

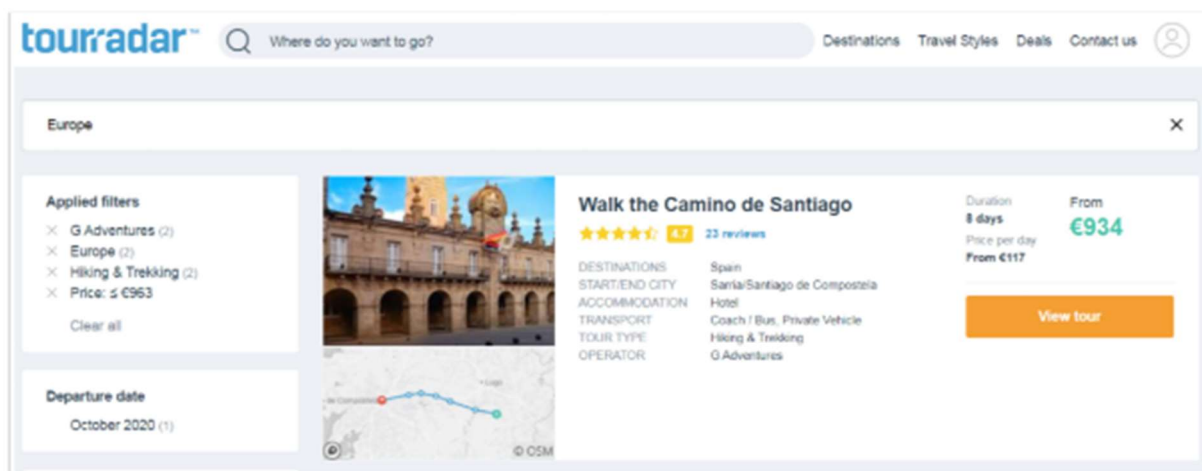
The tour operator is responsible for providing and fulfilling all travel services agreed in the travel contract (booking confirmation). In the case of non-performance or an extending lack of the journey the traveller has the right to compensation for lost holiday (immaterial damage) and can refer to the warranty right (e.g. Exchange of a service).

The legal position of the tour operator to the traveller can be compared with that of a general contractor. The tour operator commissions its subcontractors such as accommodations, mobility service providers, local partner agencies to provide the services. The legal basis for this is an independent contract with all rights and obligations.

2.2. LEARN FROM THE OTHERS

The following slides show international examples for travel operations as explained before:

practical examples: travel agency



The screenshot shows the tourradar.com website interface. At the top, there is a search bar with the text "Where do you want to go?" and navigation links for "Destinations", "Travel Styles", "Deals", and "Contact us". Below the search bar, a filter box is open for "Europe". On the left, there are "Applied filters" including "G Adventures (2)", "Europe (2)", "Hiking & Trekking (2)", and "Price: ≤ €963". Below this is a "Departure date" filter set to "October 2020 (1)". The main content area displays a tour listing for "Walk the Camino de Santiago". The listing includes a star rating of 4.5, 23 reviews, a duration of 8 days, and a price starting from €934. A "View tour" button is visible. The listing details include: DESTINATIONS: Spain; START/END CITY: Sarria/Santiago de Compostela; ACCOMMODATION: Hotel; TRANSPORT: Coach / Bus, Private Vehicle; TOUR TYPE: Hiking & Trekking; OPERATOR: G Adventures. A small map shows the route between Sarria and Santiago de Compostela.

travel agency: tourradar.com (AT); tour operator: G Adventures(DE);
local partner agency: G Adventures (DE)

practical examples: travel agency

Langsam genießen in Kärnten

1. Tag **Ös Genussreise in die weltweit erste Slow-Food-Travel-Region**

Der Weinbau, das Salz- und Glöckl sowie das Lössschotl zählen zu den ursprünglichsten Natur- und Wanderland-
 schätzen der Alpen. Die Erkundungstour in die beschaulichen Bergdörfer zwischen den Karawanken und Gurktal Alpen
 führt Sie in die Kärnten der besten Slow-Food-Küche/Trajes und zu den Bergbauern, wo der gute Geschmack zu Hause
 ist. Hier ist der erste Slow-Food-Travel-Region der Welt, steht das geschichtliche Geerbe im Mittelpunkt. Lassen Sie
 sich die köstliche Anreize der Sommerzeit auf der Zugspitze zeigen!





PROGRANM

1. Tag
Frühstück
 - Individuelle Anreise (08:00 Uhr) nach lang
 bei Bergbauern im Slow Food Markt
 - Abendessen im Gasthof Döbner in Fe-
 ringer und Genuss des unverwundlichen Slow-
 Food-Marktes von Glöckl und Salz auf dem Berg
 mit Einführung in das Konzept Slow Food
 Trajes

2. Tag
Wanderung
 - Natur und glückliche Weinbau, die als
 Teil der gleichzeitigen Naturpark-Som-
 merschutz gezeigt
 - Besuch beim Spezialkäserei und Schil-
 bere Jöhann Döbner in der Slow Food
 Landwirt
 - In der Weinstraße eine neue georgische
 Kelterei besuchen Sie sich in der
 Herstellung eines «Cibus» Weintrajes.
 Bei der Zubereitung der schmackhaften
 Kugeln geht Ihnen eine lokale Käserei-
 spezialität an.
 - Auf dem Sommerweg führt die

3. Tag
Glöckl
 - Glöckl (ein Tagewort) hat die typische
 Bergwelt eine Genussreise vollendet
 mit der besten Slow-Food-Produktion
 aus dem Alpe-Adria-Trajes vermischt.
 - Spaziergang entlang der Salz- und Glö-
 ckel-Wege in der Slow-Food-
 Region Kärnten

4. Tag
Glöckl
 - Glöckl (ein Tagewort) hat die typische
 Bergwelt eine Genussreise vollendet
 mit der besten Slow-Food-Produktion
 aus dem Alpe-Adria-Trajes vermischt.
 - Spaziergang entlang der Salz- und Glö-
 ckel-Wege in der Slow-Food-
 Region Kärnten

5. Tag
Glöckl
 - Glöckl (ein Tagewort) hat die typische
 Bergwelt eine Genussreise vollendet
 mit der besten Slow-Food-Produktion
 aus dem Alpe-Adria-Trajes vermischt.
 - Spaziergang entlang der Salz- und Glö-
 ckel-Wege in der Slow-Food-
 Region Kärnten

KONTAKT

Details, Buchung und Buchung
 - Trail Angels GmbH, Obervellach 15,
 9720 Obervellach
 - (04702) 930 57
 - info@trail-angels.com
 - www.trail-angels.com
 - Reise- und Stornobedingungen: siehe S. 8



In Zusammenarbeit mit **FÜR DIE ANGEHÖRIGEN**

travel agency:
 Ö1 Reisen (AT)

 tour operator:
 Trail Angels (AT)

 local partner agency:
 Trail Angels (AT)

practical examples: tour operator



NATIONAL GEOGRAPHIC EXPEDITIONS

DESTINATIONS TRIP TYPES NAT AND OCCURRENCE GET INSPIRED SPECIAL OFFERS

NATIONAL GEOGRAPHIC EXPEDITIONS > EXPEDITIONS > EUROPE TRIPS > HIKING


Hiking the Alpe-Adria Trail through Austria, Slovenia, and Italy

travel agency:
 traveller books tour
 operator directly

 tour operator:
 Geographic
 Expeditions (USA)

 local partner agency:
 Trail Angels (AT)

practical examples: tour operator



AlpenReizen
 Dat vergeet je nooit meer!

Home | Actieve vakanties | Bestemmingen | Zoek & Boek | Groepen

Vanaf € 423 p.p. per arrangement

Gesäuse National Park Trail

Prijzen en beschikbaarheid

Mogelijkheden | Prijzen en beschikbaarheid | Kaart | Meer informatie

Machtige kalkbergen, wildwater en een wereldbrensd klooster. Midden in de Enoostale Alpen vind je 'de universiteit van het bergbeklimmen', het hart van het jongste nationale park en het dorp van een romantische herenwonder voor de armen herenwonder.

travel agency:
 traveller books tour
 operator directly

tour operator:
 AlpenReizen (NL)

local partner agency:
 Trail Angels (AT)

practical examples: tour operator



ASI Reisen

Reiseziele < Reiserouten < Über ASI < +49 908 187 798 960 < Login

Kärnten individuell - Am Alpe Adria Trail
 ANGEBOET

- Keine Kreditkartengebühren
- Kundengeldabsicherung
- Sichere Reiseleitung

ab € 955,- p.p.

Verfügbarkeit prüfen

Unser Newsletter inspiriert über 30.000 ASI Reisende. Melden Sie sich jetzt an!

- Aktuelle ASI Reisen Angebote
- Interessante Beiträge rund ums Aktivreisen
- Zwischendurch bequem in Ihr Postfach

Jetzt Newsletter anmelden

Kärnten individuell - Am Alpe Adria Trail

Individuelle Trekkingreise

Mindestteilnehmerzahl: ab 1 Person | Dauer: 8 Tage | Schwierigkeitsgrad:  | Rating: 

Highlights

- Bestaunen Sie die majestätische Bergwelt des Großglockners

travel agency:
 traveller books tour
 operator directly

tour operator:
 ASI Reisen (AT)

local partner agency:
 Trail Angels (AT)

practical examples: local partner agency



BEAUFTRAGUNGSVERTRAG

abgeschlossen zwischen der WELTWEITWANDERN GmbH, Gaswerkstr. 99, A-8020 Graz
(im Folgenden kurz Weltweitwandern genannt)

und **Firma, Adresse** **TRAIL ANGELS GmbH**
(im Folgenden kurz Beauftragter genannt) 9821 Obervellach, 15, 1 AMSTRA
Tel.: +43 4782 93099
UID: ATU70185505
www.trail-angels.com

01. Vertragsgegenstand
Weltweitwandern beauftragt den Beauftragten mit der lokalen Durchführung seiner Rundreisen mit Wanderprogrammen.
Das Reiseprogramm und der Reiseablauf sowie Reisettermine, Teilnehmerzahlen, Kosten und andere Konditionen werden vor der Reiseausschreibung von beiden Parteien in schriftlicher Form (auch Email) vereinbart. Änderungen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners. Der Vertragspartner hält für den Fall des Verstoßes oder Änderung ohne Zustimmung den anderen Vertragspartner schad- und klaglos.

02. Rechtsnatur
Die Vertragspartner sind auf eigene Rechnung und Gefahr und im eigenen Namen tätig.
Der Vertrag begründet keine Gesellschaft oder ein ähnliches Verhältnis.
Kein Vertragspartner darf im Namen oder auf Rechnung des anderen handeln.

Contract including
quality standards

tour operator:
Weltweitwandern (AT)

local partner agency:
Trail Angels (AT)

practical examples: local partner agency



TrailAngels

§1 VORBEMERKUNG – PRAAMBEL

Der Partnervertrag regelt die Zusammenarbeit zwischen dem HOCHPARTNER und TRAILANGELS über die Bereitstellung und Buchung von Mobilitätservices – Gepäcktransfer, Rücktransfer und Shuttle Services.

Um den Kunden einen optimalen Service, sowie eine transparente Preispolitik bieten zu können, stellen die TRAILANGELS ein Online Informations-, Management- und Buchungssystem für Trails, im Folgenden TRAILMANAGER genannt, zur Verfügung.

TRAILMANAGER ermöglicht für den Kunden eine individuelle und flexible Onlinebuchung für Trail Reisen. Dabei kann der Kunde, bei Buchung einer Trail Reise, die Leistungscomponenten des Mobilitätservices (zB Mobilitätservice) auswählen und buchen. Ohne Buchung einer Trail Reise mit Übernachtung ist das Mobilitätservice nicht buchbar.

§2 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

Der gegenständliche Partnervertrag tritt mit der Unterfertigung durch beide Vertragspartner in Kraft und wird unbefristet abgeschlossen. TRAILANGELS kann den Partnervertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen kündigen. Der HOCHPARTNER kann den Partnervertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat, zum Ende eines jeden Kalendermonates kündigen. Davon unberührt bleibt die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund.

Eine Kündigung ist nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt, wobei E-Mail und Telefax als schriftlich gelten. Der HOCHPARTNER ist dazu verpflichtet, TRAILANGELS rechtzeitig zu informieren, wenn ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens bzw. mangels Masse abgelehnt wird.

§3 LEISTUNGEN TRAILANGELS

- TRAILANGELS ist verantwortlich für die Beschreibung, die Preisgestaltung und die Online Buchbarkeit der Mobilitätservices im TRAILMANAGER und ist der Vertragspartner und direkter Ansprechpartner gegenüber dem buchenden Gast.

Contract including
quality standards

tour operator:
Trail Angels (AT)

subcontractor:
mobility service partner
HPV - Mobilitätsgesellschaft (AT)

2.3. THE REASONS WHY

The AoE Booking Center is responsible for developing and managing the AOE Bike Trail as a sustainable tourism product as followed:

- Fulfilling the values and principles of a fair, balanced, transparent & sustainable business model
- Taking responsibility for the product in its entirety
- Servicing the product's owners (DDO) based on a license contract
- Servicing the traveler's (esp. the international ones) along the defined customer journey
- Partnering the local service providers and raising their skills and quality
- Steady work on the further development of the product and on the future strategy

It's essential, that these management tasks and traveler services are based on international law and handled with high quality.

2.4. TASKS, OBLIGATIONS AND RESPONSIBILITIES

An overview of regular tasks, obligations and responsibilities looks as follows:

Daily work	Weekly work	Monthly work
Request management Offerings Booking management Cancellation management Trail Hotline 7/12	Mobility management (list of service operations) Submitting personalized travel manuals Invoicing for service providers Feedback management	Reporting (for DDO) Statistics (for controlling)

Preparation for next season:

- Evaluation of service provider partnership
- Quality management efforts
- Prolonging & adapting the service provider contracts
- Acquiring additional service providers
- Adapting pricing & length of season
- Ongoing product development efforts
- Offer Packaging
- Adapting request- & booking management process
- B2B reselling management
- Content production for Trail Booking Landing Page
- „Ready for Booking“ of Trail Booking Landing Page
- Content production for Trail Website

3. WORKSHOPS

The AoE Booking Center, which must be a licensed tour operator based on EU standards operates the whole customer journey and booking process for the clients as well as for acquiring and contracting the AoE Service Provider (accommodations, mobility, guides, etc.). It will be supported by regional info centers mainly for selforganized clients as well as by travel agencies for acquiring and servicing B2B customers.

There have been 3 workshops for capacity building for the Booking Center . Detailed evidence about the workshops could be found in **Deliverable D.3.5.2: Capacity building workshops for the booking center representatives:**

1st workshop on 23.03.2021

2nd workshop on 05.05.2021

3rd workshop on 11.06.2021

Workshop 1

The aim of the first workshop was to define the main goals and tasks. At the beginning a very detailed introduction into the process of booking along a linear destination and about access & convenience (individual bookability) has been presented by Trail Angels.

During the workshop the following topics have been presented and discussed.

1. Mission of the AoE Bike Trail
2. Goals
3. Corner Stones
4. Design for a Trail Management & Booking Center
5. Role Allocation –international travel law
6. Examples for international travel operations
7. The reason why
8. Tasks, obligations, responsibilities
9. Methodology – the four pillars of our approach
10. The longing
11. The challenge
12. The solution
13. The implementation
14. Online trail information, management & booking system
15. Official trail information & booking center
16. Customer Journey B2C
17. Customer Journey B2B

Workshop 2

The 2nd workshop focused on explanation and training within the AOE Booking System and covered presentations, explanations and online demos of the following topics:

1. Trail Manager Login & Content – Implementation
 - 1.1. Trail Manager - Login | Navigation | User Setup
 - 1.2. Content for Booking Landing Page; Insert example stages for southern route
 - 1.3. Training on the job (after the workshop) - Insert further stages for Southern and Northern Route

2. All about the Service providers
 - 2.1. Introduction
 - 2.2. The accommodation
 - 2.2.1. Basis Data
 - 2.2.2. Stages
 - 2.2.3. Products and capacities
 - 2.2.4. Seasons and quantity
 - 2.2.5. Pricing rules
 - 2.2.6. Availabilities
 - 2.2.7. Picture Upload

3. The AoE Bike Trail Management & Booking center
 - 3.1. The Tasks
 - 3.2. Working with the Trail Manager along the Customer Journey (B2C, B2B)
 - 3.3. Introduction for accommodation field trip
 - 3.3.1. Pricing strategy & Calculation
 - 3.3.2. How to?
 - 3.4. Training on the job (after the workshop)
 - 3.4.1. Fixing the AoE commission
 - 3.4.2. How Preparing the documents for the field trip

Workshop 3

The 3rd workshop covered the handling of service providers and the request and booking management in detail with the following topics:

All about the service providers:

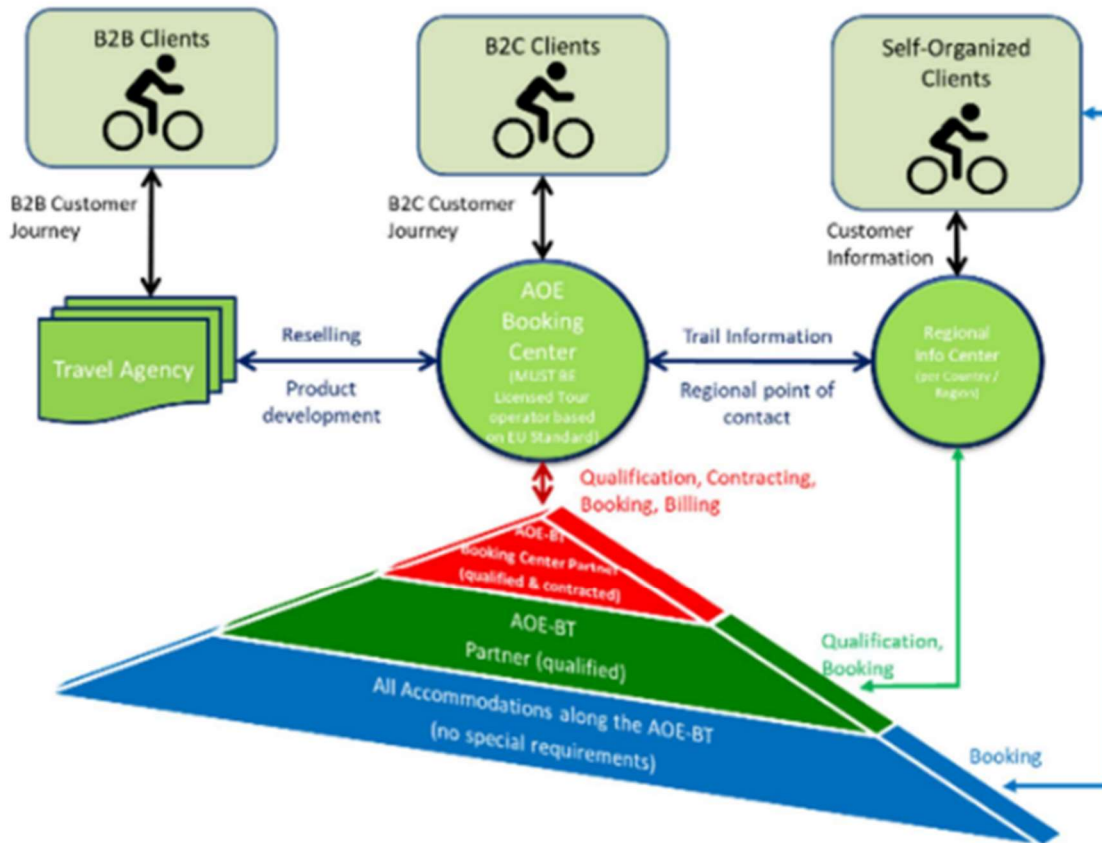
1. Mobility
2. Trail Service
3. Guiding
4. POI

Working with the Trail Manager along the customer journey:

1. Requests
2. Offers
3. Bookings
4. Packages

4. SUMMARY

The following slide summarizes the content and the main tasks and activities of the AOE Booking Center:



With the workshop series, the basis for running the AOE Booking Center has been established and further training on the job with support from Trail Angels will help the Booking Center representatives to fulfill their tasks.