



# THINK DIGITAL , TRAVEL NOW

THE MIDCAP EVENT ®PARIS 2025

30. Sett. & 1 Ott. - 25 th edition | Relatore : MASSIMO CRIPPA – COO di [sostravel.com](https://sostravel.com) S.p.A

# sostravel

SOSTRAVEL

DICEMBRE 2017

## Nascita Dell'azienda

Nasce Sostravel  
come spin-off di Safe Bag per  
cogliere le significative  
opportunità offerte dalla  
tecnologia nel mercato  
globale dei viaggi.

NOVEMBRE 2022

## Fusione DDC

Fusione con Digital  
Destination Company



OGGI

## Nuova Sostravel

Con insediamento del nuovo management



SOSTRAVEL



# SNAPSHOT



Sostravel.com S.p.A. è una **digital travel company** che gestisce le app sostravel e flio e le piattaforme [www.sostravel.com](http://www.sostravel.com) & [www.amare.travel](http://www.amare.travel)



Sviluppa soluzioni di viaggio digitali proprietarie, come il **Lost Luggage Concierge** per la protezione e il recupero dei bagagli e **Dr.Travel**, un servizio di telemedicina progettato per i viaggiatori usufruibile tramite app o chiamando l'assistenza clienti.



Oltre **1 milione** di utenti in tutto il mondo hanno utilizzato Sostravel.com come compagno di viaggio digitale, per trovare offerte sui loro viaggi e ottenere informazioni per rendere i loro viaggi più piacevoli.



**Sostravel.com offre agli investitori un'opportunità unica** per ottenere esposizione alla crescita dei servizi di viaggio globali e di viaggio digitali, entrambi settori con un CAGR elevato.

# LINEE DI BUSINESS

1



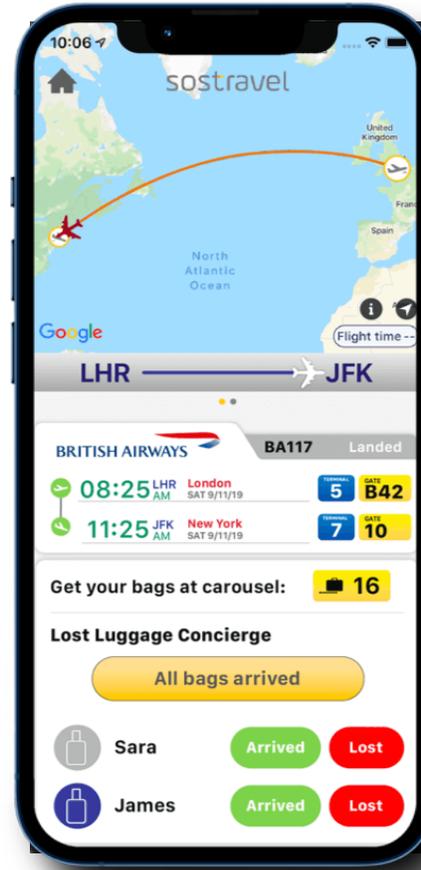
## TRAVEL BOOKING



2



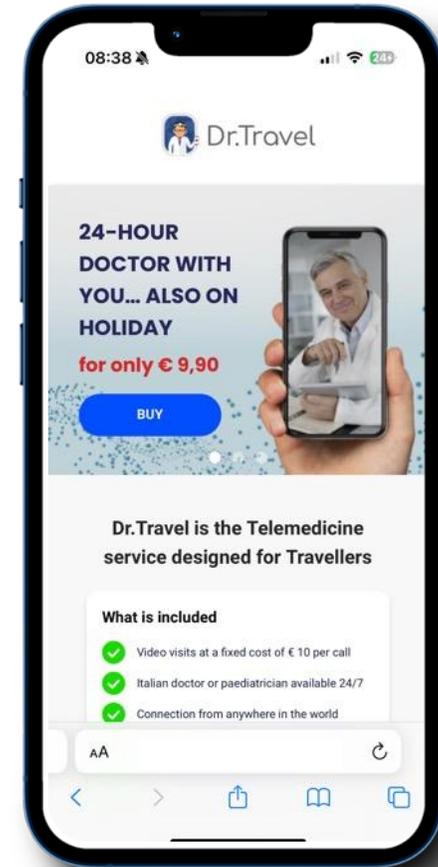
## LOST LUGGAGE CONCIERGE



3



## DR. TRAVEL



# 2025 - piattaforma Amare.travel

## Portale dinamico e portale pacchetti

Amare.travel

Portale dinamico con 8 motori di ricerca per costruire un viaggio su misura o prenotare un unico servizio

Vacanze.amare.travel

Portale di pacchetti vacanza con partenze fisse e prezzi comprensivi di trasporto/transfer/hotel

# Viaggi - Travel booking

Creazione e distribuzione Viaggi online

## PRIVATE LABEL



Oltre 20 anni di conoscenza locale.  
Accordi di gestione e lungo termine  
L'80% del business è diretto verso  
queste destinazioni.  
venduto anche tramite altre piattaforme  
tra cui:

 **Expedia**  **lastminute.com**  **Booking.com**

## Altri BRAND

Voli, alloggio, noleggio auto,  
trasferimenti, tour e attività  
aggregati da 50 piattaforme  
partner.



**Grazie alla nostra tecnologia, i clienti saranno aggiornati in tempo reale sulle novità e sulle proposte di viaggio**



# Servizi innovativi per i viaggiatori

Gli innovativi servizi digitali da noi ideati nascono per semplificare e migliorare l'esperienza di viaggio in tutte le fasi, prendendosi cura del viaggiatore e dei suoi bagagli, prestando particolare attenzione ai momenti di possibile criticità.



## Lost Luggage Concierge

---

**Lost Luggage Concierge:** E' il servizio dedicato al rintracciamento e alla consegna dei bagagli smarriti entro 48 ore.

Assistenza dedicata 24 ore su 24 via chat/telefono/social media

Rimborso fino a 4000 € in caso di smarrimento permanente.

Il servizio può essere acquistato prima della partenza del volo.

Maggiori info sul servizio: <https://shop.sostravel.com/it/LLC-detail>



## Dr. Travel

---

**Dr.Travel** : Servizio di telemedicina per i viaggiatori. E' possibile effettuare una videovisita in qualsiasi destinazione e in qualsiasi momento avendo a disposizione un medico e/o un pediatra in lingua italiana.

Maggiori informazioni sul servizio: <https://dr-travel.eu>

# BENESSERE DEI TUOI CLIENTI

Ricerca di maggior protezione e sicurezza, soprattutto post pandemia, nella propria esperienza di viaggio



IN VIAGGIO eventuali elementi ansiogeni devono essere gestiti in serenità



STRESS



**Lost Luggage  
Concierge**



**Dr.Travel**

Con i nostri servizi digitali semplifichiamo la risoluzione di piccoli ma fastidiosi problemi



LOST LUGGAGE CONCIERGE

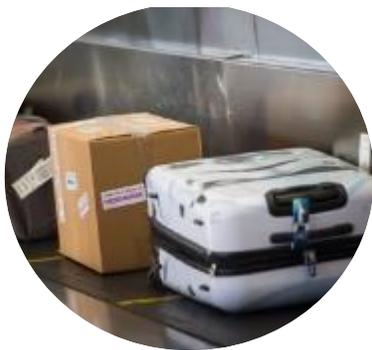
sostravel

LOST LUGGAGE CONCIERGE

LOST LUGGAGE CONCIERGE



# Problema



## DATI

Ogni anno si perdono più di **20 milioni** di valigie



## FRUSTRAZIONE – NESSUN RIFERIMENTO

I passeggeri spesso si sentono sopraffatti e frustrati da procedure complicate, **senza un punto di riferimento**



## LUNGI TEMPI DI ATTESA

**Una settimana** è il tempo medio per restituire il bagaglio.



## DISAGIO

I passeggeri perdono tempo e affrontano il **disagio** di non avere i loro effetti personali durante il viaggio.



## PERDITA DI DENARO

Perdere una valigia durante il viaggio spesso si traduce in una **perdita di denaro** in quanto devi ricomprare molte cose

# LOST LUGGAGE CONCIERGE

## PROBLEMA

### Smarrimento e ritardo del bagaglio

- ✓ Oltre 24M di Bagagli vengono gestiti in modo errato ogni anno
- ✓ Tempo medio di restituzione di 1 settimana
- ✓ Mancanza di effetti personali
- ✓ Stress
- ✓ Perdita economica

## LLC

### 24/7 concierge



## SOLUZIONE

### Progettato per i viaggiatori

- ✓ **6 lingue**
- ✓ **Tracciamento con SITA**
- ✓ Fino a 100€ al giorno dalla 49° ora in caso di ritardata consegna (max 1.000€)
- ✓ Fino a 4.000€ in caso di smarrimento

# Che cosa significa avere un concierge a disposizione nel momento di maggiore frustrazione? Arrivo all'aeroporto e non vedo il bagaglio girare sui nastri....

Il Concierge supporta in tutte le operazioni necessarie al rintracciamento, ritrovamento e riconsegna di un bagaglio smarrito.

Una volta denunciato il mancato ricevimento del bagaglio il cliente potrà affidarsi al nostro concierge che penserà al rintracciamento ed alla riconsegna entro 48 ore.

**Il Lost Luggage Concierge è un servizio unico nel suo genere** in quanto le assicurazioni relative al solo bagaglio reperibili sul mercato, laddove presenti, si riferiscono al mero ristoro economico e non prevedono la ricerca tempestiva, il ritrovamento entro 48 ore e la riconsegna.

Se il bagaglio non viene rintracciato entro le prime 48 ore prevediamo il rimborso di 100€ al giorno per un massimo di 10 giorni e fino ad un massimo di 4.000€ in caso di smarrimento definitivo.

## PERCHÉ?



Assistenza e supporto immediato attraverso il nostro Sistema di Tracciamento



Offrire Assistenza pratica oltre alla possibilità di rimborso.

**> Miglior esperienza di viaggio**

# Come funziona?



**Bagaglio smarrito**



**Denuncia a ufficio Lost & Found e ottieni numero PIR**



**Segnala a sostravel via app**



**Segnala a sostravel chiamando il Servizio Clienti**



**Il cliente riceverà aggiornamenti:**

ogni 3 ore il primo giorno,  
ogni 6 ore il secondo giorno,  
ogni 12 ore il terzo giorno e  
ogni 24 ore dal quarto giorno in poi  
fino alla risoluzione del problema



**Bagaglio restituito entro 48 ore  
O ricevi un rimborso fino a 4000€**

# Il concierge

Il nostro team di Customer Care è attivo 7/7 in 6 lingue diverse

Ha un ruolo chiave sia nelle operazioni di ricerca bagagli che nella comunicazione efficace e tempestiva con il cliente, superando ogni barriera linguistica se si trova in un Paese estero.

Lingue:



English



Italian



French



Spanish



Portuguese

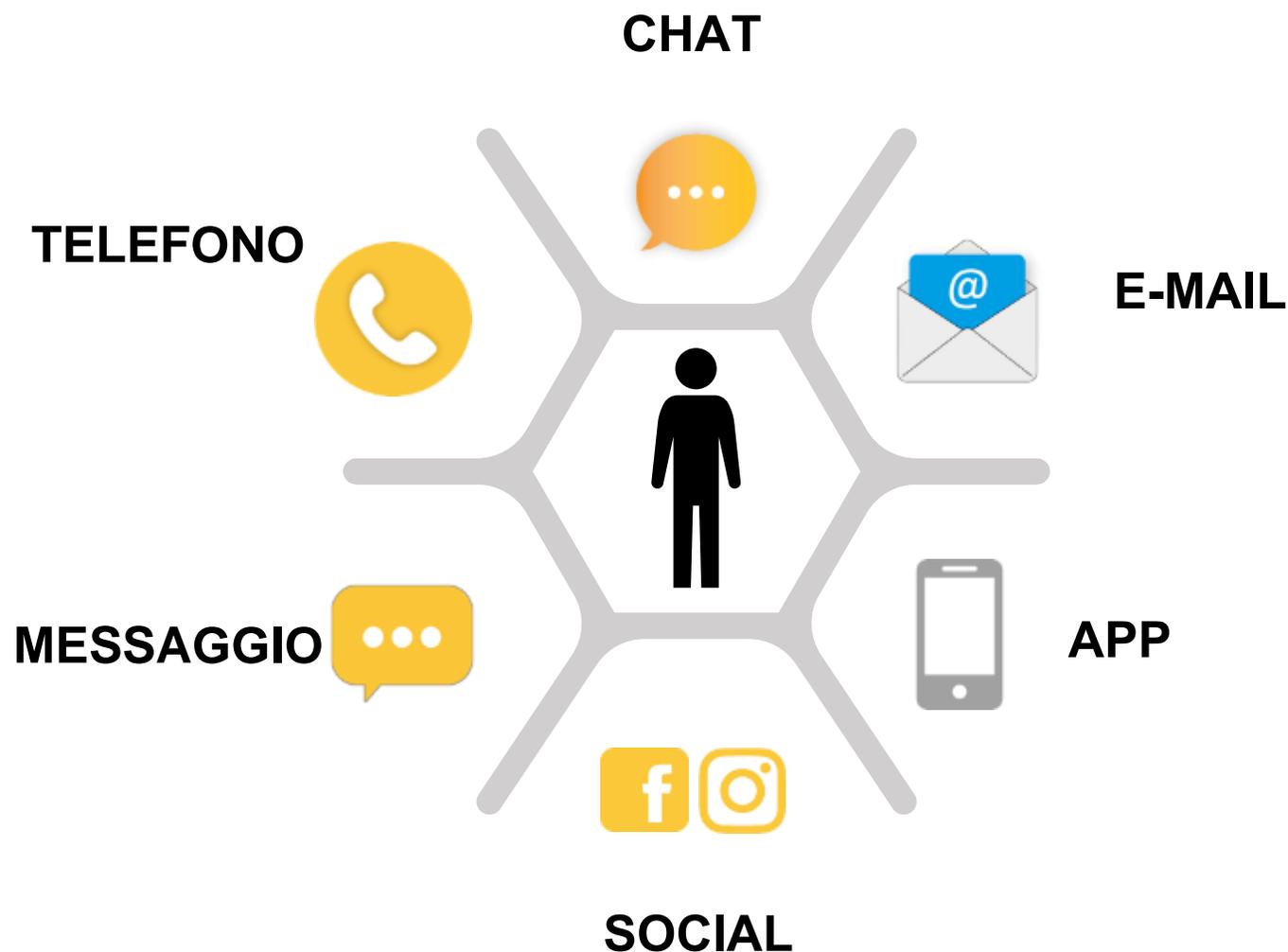


Russian

Disponibile via mail, telefono e chat social e app



# Comunicazione multicanale



- ✓ Aggiornamento del cliente con informazioni sul bagaglio in tempo reale
- ✓ Sei lingue disponibili
- ✓ Gestione dei rimborsi
- ✓ Tutte le domande/dubbi relative al bagaglio
- ✓ Gestione dei sinistri
- ✓ Tutte le informazioni sui servizi
- ✓ Supporto tecnico dell'APP

# Rimborso

Il nostro servizio garantisce:

Un rimborso sicuro  
oltre a qualsiasi rimborso ricevuto  
dalla compagnia aerea o dalla  
compagnia assicurativa

Un rimborso incrementale in base al  
livello di disagio arrecato al cliente

Fino a 100 € /giorno

Fino a  
**1000 €**

Fino a  
**4000 €**

Dalla 49<sup>a</sup> ora

Ritardata  
Consegna

Perdita  
permanente



# Come abbiamo imparato a farlo??

Da anni lavoriamo in stretta collaborazione con il nostro partner strategico **Aviation Services**.

**Aviation Services** fu fondata nel 1995 e fornisce servizi complete di handling , come l'assistenza ai passeggeri e agli aereomobili , in **sei aeroporti chiave italiani** : Napoli Capodichino, Catania Fontanarossa, Roma Fiumicino, Roma Ciampino, Bologna Marconi e Venice Marco Polo.

Nel 2016, Aviation Services si è aggiudicata la fornitura di servizi di rampa ( soggetti a limitazioni ) presso l'aeroporto di Roma Fiumicino.



**NOI FORNIAMO LORO IL NOSTRO SERVIZIO DI CALL CENTER PER L'UFFICIO LOST & FOUND E ANCHE IL SERVIZIO DI RINTRACCIAMENTO BAGAGLI , UTILIZZANDO SITA WORLD TRACER.**



# Il servizio di Lost Luggage Concierge può essere acquistato presso i **Punti vendita** TraWell Co in **26 aeroporti**

## ITALIA

Bologna (BLQ)	1
Olbia (OLB)	1
Venezia (VCE)	1
Cagliari (CAG)	1
Milano Malpensa (MXP)	8
Milano Linate (LIN)	5
Roma Fiumicino (FCO)	3
Napoli (NAP)	1

## SVIZZERA

Zurigo (ZHR)	1
--------------	---

## PORTOGALLO

Faro (FAO)	1
Lisbona (LIS)	4
Oporto (OPO)	1
Ponta Del Gada (PDL)	1
Funchal (FNC)	1

## GRECIA

Atene (ATH)	2
-------------	---

## FRANCIA

Bordeaux (BOD)	1
Lione (LYS)	2
Marsiglia (MRS)	2
Nizza (NCE)	3
Tolosa (TLS)	1

## REPUBBLICA CECA

Praga (PRG)	4
-------------	---

## CANADA

Montreal (YUL)	3
Vancouver (YVR)	1

## USA

Miami (MIA)	24
-------------	----

## CROAZIA

Zagabria (ZAG)	1
----------------	---



### New openings 2025:

- MADRID
- LIMA
- TORONTO

# PARTNERSHIPS

AD OGGI diamo assistenza a:

Crociere



Ospiti e Staff  
Costa Crociere

Tour Operator



Welfare



TANTOSVAGO 

Network



# LOST LUGGAGE CONCIERGE

## 2024

LOST LUGGAGE CONCIERGE

**1,1MLN**

Bagagli protetti

**98%**

Bagagli dei  
bagagli smarriti  
ritrovati entro 48h

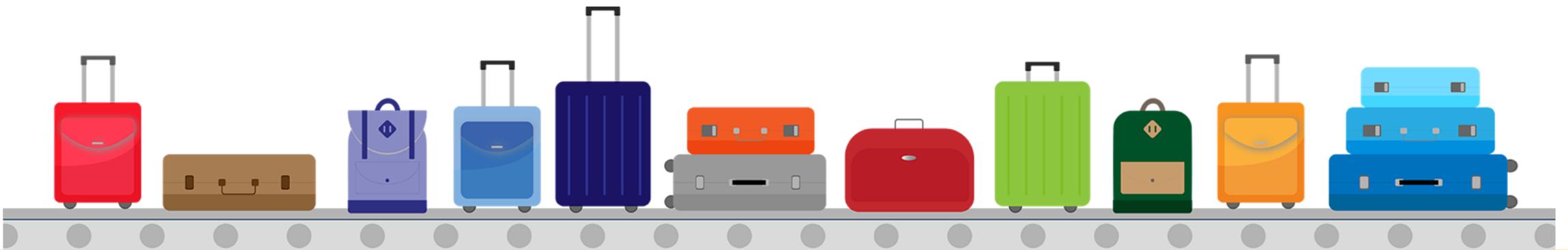
**1,4%**

Dei bagagli  
smarriti, Ritrovati  
entro 10 giorni

**0,6%**

Bagagli smarriti  
definitivamente

LOST LUGGAGE CONCIERGE



DR TRAVEL

sosttravel  
**DR TRAVEL**

DR TRAVEL

UNA SOLUZIONE INNOVATIVA PER I VIAGGIATORI



# Problema: oltre il 35% dei viaggiatori\* si ammala durante il viaggio a causa di...

Viaggiare stressa il metabolismo e il sistema immunitario!



## Contatto con i batteri

- Nell acqua
- Nel cibo
- Batteri locali



## Cambio di routine

- Jet lag
- Cambiamento di dieta
- Disidratazione
- Diversi i farmaci
- Le vaccinazioni

# Complicazioni – durante il viaggio...



## Nessun riferimento medico

Ogni paese ha le proprie procedure per accedere all'assistenza medica  
Fonti sconosciute di informazioni per l'assistenza medica locale



## Perdita di Tempo

Nessuno vuole prendere tempo da attività che non sono direttamente collegate allo scopo del loro viaggio.

Andare nelle strutture mediche potrebbe significare lunghi tempi di attesa



## Soluzioni costose

Costi elevati dell'assicurazione medica  
O all'accesso privato alle strutture di assistenza medica



## Rischio di contagio

Le sale d'attesa sono spesso piene di malati e germi.



## Lontananza dagli ospedali

Ammalarsi di notte, in vacanza o quando si è lontani da una struttura medica è scomodo e stressante.



# DR. TRAVEL

## PROBLEMA

### Complicazioni minori

- ✓ Oltre il **35% dei viaggiatori\* si ammala**
- ✓ Nessuna assistenza medica immediata
- ✓ Tempo
- ✓ Costi
- ✓ Rischio di contagio
- ✓ Barriere linguistiche



## DR. TRAVEL

### Telemedicina in un clic 24/7



Dr.Travel



## SOLUZIONE

### Progettato per i viaggiatori

- ✓ Copertura mondiale
- ✓ **Video visita a 10€ a chiamata**
- ✓ Medici disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- ✓ Validità : 14 giorni
- ✓ Risposta immediata

# La sola assicurazione medica non basta piu'.....

Le assicurazioni intervengono in misura assistenziale per eventi catastrofici, diversamente attuano politiche di rimborso spese **senza adeguata assistenza immediata** che genera preoccupazioni, dispendio di tempo ed energie del cliente.



**DISTURBI MINORI**  
*Meno gravi, più frequenti*



**Assicurazione sanitaria di viaggio**

**EVENTI CATASTROFICI**  
*Più gravi, meno frequenti*

**100% Relax !**

**Viaggiatore**

# Come svogliamo il servizio?



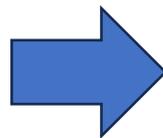
Abbiamo a disposizione 24 ore su 24 , 7 giorni su 7 , medici e pediatri italiani con possibilità di prescrizione medica



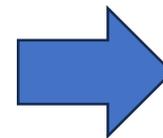
# Come funziona?



PROBLEMI DI NATURA MINORE IN VACANZA



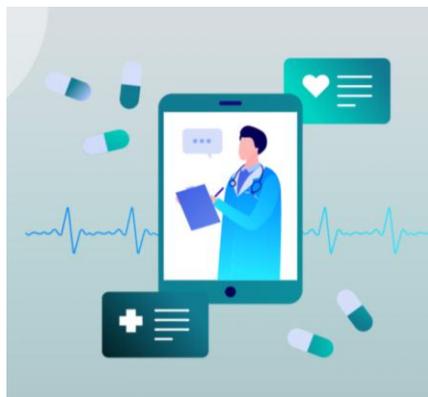
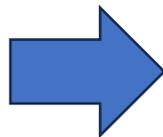
Registrazione del cliente e inserimento codice DRT nella pagina web/App



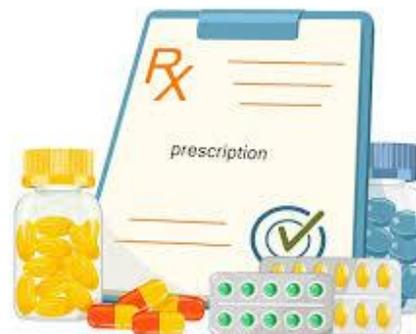
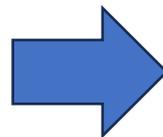
Pagamento di € 10 per la Televisita

DR TRAVEL

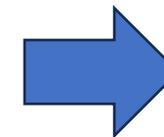
DR TRAVEL



Attendi di essere contattato dal Medico o Pediatra (20/90 min)



Prescrizione medica



Fantastico! Hai risolto il tuo problema senza perdite di tempo.

sostravel **Grazie**

Contatti: [investor.relations@sostravel.com](mailto:investor.relations@sostravel.com)

La presentazione è scaricabile dal sito web  
[www.sostravel.com](http://www.sostravel.com) dalla pagina Investor Relations, sezione  
presentazioni aziendale