

## **1 Finalità**

- 1.1 Il marchio Ospitalità Italiana è un riconoscimento nato per far crescere la qualità e l'identità delle imprese turistiche, renderle ancor più riconoscibili e competitive, promuovere i territori ai quali l'impresa è legata. Le strutture turistiche possono utilizzare il marchio ai fini promozionali offrendo al cliente la garanzia del rispetto dei requisiti definiti nel relativo Disciplinare predisposto dall'ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche). L'ottenimento del marchio Ospitalità Italiana comporta l'inserimento della struttura nelle azioni promozionali a cura di ISNART e del sistema camerale.
- 1.2 Il presente Regolamento definisce le modalità di valutazione delle strutture ai fini del rilascio del marchio Ospitalità Italiana. Per quanto non definito nel presente documento si rimanda ai Disciplinari specifici per ogni tipologia di struttura turistica.
- 1.3 Al rilascio del marchio è associata l'attribuzione di un rating, il cui scopo è differenziare le strutture su livelli multipli di valutazione in relazione alle seguenti macro-aree: qualità del servizio, notorietà, promozione del territorio, identità.

## **2 Soggetti coinvolti**

- 2.1 ISNART: Istituto Nazionale Ricerche Turistiche ente promotore del marchio Ospitalità Italiana
- 2.2 Commissione della CCIAA: organo istituito presso la Camera di Commercio locale e composto dai rappresentanti di categoria e dei consumatori.
- 2.3 Ente di certificazione: organismo, terzo e indipendente, accreditato ACCREDIA a fronte della norma ISO/IEC 17065, incaricato da ISNART per la verifica del rispetto dei requisiti previsti dal Disciplinare di riferimento.
- 2.4 Valutatore: è il soggetto, designato dall'ente di certificazione, che effettua la visita presso la struttura turistica. I valutatori sono selezionati in maniera tale da assicurare la competenza nella valutazione.
- 2.5 Struttura turistica: soggetto (albergo/ristorante/agriturismo/bed&breakfast/campeggio, rifugio etc.) che ha presentato domanda di adesione al marchio Ospitalità Italiana.

## **3 Modalità e requisiti di adesione**

- 3.1 La domanda di adesione deve essere inoltrata dalle strutture turistiche alla CCIAA.
- 3.2 La regolare iscrizione della struttura turistica nel Registro imprese della CCIAA costituisce un requisito di accesso alla certificazione.
- 3.3 L'invio della "Scheda di adesione" compilata in tutte le sue parti e firmata dal rappresentante legale della struttura attesta la formale adesione e l'accettazione integrale del presente regolamento e del relativo disciplinare.
- 3.4 La struttura turistica riceverà dalla CCIAA e/o da ISNART la comunicazione di accettazione della domanda con l'indicazione del periodo in cui sarà svolta la verifica. Nel caso di non accettazione della domanda la CCIAA e/o ISNART comunicherà le relative motivazioni.
- 3.5 Il proprietario/gestore della struttura che sarà visitata, dovrà informare il personale al fine di poter agevolare l'esecuzione della verifica.

## **4 Modalità di esecuzione della verifica**

- 4.1 La verifica consiste in un sopralluogo presso la struttura, effettuato da personale qualificato (valutatore), volto a verificare la rispondenza strutturale e dei servizi offerti ai clienti rispetto ai requisiti definiti nel Disciplinare. Le aree oggetto di verifica saranno quelle comuni e non, anche se non accessibili al pubblico, secondo quanto indicato nel Disciplinare.
- 4.2 Su richiesta della CCIAA, ISNART può comunicare il nominativo del valutatore, in modo che le imprese aderenti possano essere informate ed, eventualmente, manifestare le proprie riserve motivate sul nominativo proposto. ISNART esamina le motivazioni adottate dall'Azienda e, se ritenute ammissibili, decide di accettarle proponendo il nominativo di un altro valutatore.
- 4.3 La verifica verrà effettuata senza preavviso nel rispetto di quanto previsto al punto 3.4.
- 4.4 La verifica dei requisiti verrà documentata attraverso la compilazione di una lista di riscontro, dalla documentazione richiesta dal valutatore e da supporto fotografico rilevato durante la visita di valutazione. Quanto osservato dal valutatore in sede di verifica verrà rielaborato per l'attribuzione del punteggio.
- 4.5 Sono previsti per ogni tipologia di struttura requisiti definiti essenziali (KO) che, se non soddisfatti, determinano il mancato rilascio del marchio. I requisiti essenziali riguardano aspetti di sicurezza alimentare, pulizia e

manutenzione nonché veridicità delle informazioni fornite.

- 4.6 La struttura turistica può richiedere un mystery audit. L'opzione mystery audit consiste in una verifica svolta dal valutatore senza dichiararsi. Solo al termine della verifica il valutatore si presenta alla struttura per la conclusione della stessa. Tale opzione permette di ottenere 15 punti supplementari da sommare al punteggio finale ottenuto.

## 5 Concessione e rinnovo del marchio Ospitalità Italiana

- 5.1 Sulla base dell'esito della verifica ispettiva l'ente di certificazione valida il punteggio assegnato e lo comunica alla Commissione di valutazione istituita presso la CCIAA che delibera il rilascio del marchio. A seguito della delibera, la CCIAA rilascia alla struttura turistica l'Attestato e l'ISNART la concessione all'uso del marchio Ospitalità Italiana della validità di 18 mesi.
- 5.2 Al rilascio del marchio è associata l'attribuzione del rating il cui valore varia da un minimo di una *corona* ad un massimo di tre *corone* in funzione del punteggio ottenuto. Alle strutture che conseguono il punteggio corrispondente al rating tre *corone* l'aggiunta dei 15 punti, a seguito del mystery audit, consente di ottenere l'ulteriore riconoscimento tre *corone* plus.
- 5.3 Le strutture che non otterranno il punteggio minimo per il rilascio del marchio riceveranno comunicazione delle motivazioni di esclusione e potranno ripresentare la domanda non prima di sei mesi e comunque dopo aver provveduto ad eliminare le carenze riscontrate.
- 5.4 Il mantenimento del "marchio Ospitalità Italiana" è subordinato agli esiti di verifica presso la struttura.
- 5.5 Qualora venissero meno i requisiti necessari per il mantenimento, il marchio può essere revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario a partire dal momento della revoca.
- 5.6 La CCIAA iscrive la notizia dell'ottenimento del marchio e il relativo rating nel R.E.A., cosicché risulti dalla visura camerale la certificazione in possesso della struttura turistica.

## 6 Disposizioni per l'uso del certificato e del marchio Ospitalità Italiana

- 6.1 La struttura può dare pubblicità dell'ottenimento del marchio attraverso l'inserimento del logo su propria documentazione pubblicitaria o materiale informativo vario.
- 6.2 La struttura espone al pubblico l'Attestato ed il relativo rating ottenuto.
- 6.3 La struttura turistica può utilizzare l'Attestato o il marchio soltanto qualora lo stesso sia valido o comunque accompagnato dall'indicazione dell'anno di rilascio.
- 6.4 La struttura turistica deve utilizzare il marchio Ospitalità Italiana secondo quanto definito nel Regolamento d'uso del marchio trasmesso da ISNART. ISNART si riserva di proteggere legalmente l'uso del certificato o del marchio da qualsiasi utilizzo ad opera di terzi non autorizzati.
- 6.5 La struttura presente nei portali web nazionali e/o internazionali (es.Booking, Tripadvisor, Hotel.com) evidenzia, anche attraverso foto e/o video l'ottenimento del marchio ed il valore del rating conseguito.

## 7 Riservatezza

- 7.1 Gli atti e le informazioni riguardanti la struttura, acquisiti o dei quali si è venuti a conoscenza nel corso delle attività di valutazione, sono considerati riservati, salvo disposizioni di legge contrarie o autorizzazione scritta della struttura.

## 8 Reclami e ricorsi

- 8.1 La struttura può formulare un reclamo formale all'ISNART qualora non sia soddisfatta del suo operato (ad esempio per il comportamento dei valutatori o l'inesattezza delle informazioni riportate sui siti Isnart e su altri mezzi informativi). ISNART provvederà tempestivamente alla gestione del reclamo dandone comunicazione alla struttura.
- 8.2 Qualora la struttura ritenga, in seguito a decisioni prese, di essere stata oggetto di discriminazione pregiudiziale e non motivata, può presentare ricorso ad ISNART, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione. Il ricorso deve contenere le motivazioni per cui la struttura dissente dalle suddette decisioni. Il ricorso è valutato dal Consiglio di Amministrazione di ISNART, in qualità di Comitato d'Appello che esamina il ricorso entro 60 giorni dalla sua presentazione. In sede di esame il Comitato d'Appello potrà convocare il rappresentante della struttura. Le

decisioni del Comitato di Appello sono insindacabili e inappellabili. Le spese eventualmente sostenute rimangono a carico delle parti.

## **9 Arbitrato**

- 9.1 La risoluzione di eventuali controversie insorte tra le parti direttamente o indirettamente nell'applicazione del Regolamento e/o degli accordi economici connessi all'applicazione di tale regolamento, in conformità del Regolamento della Camera Arbitrale di Roma, regolamento che le parti dichiarano di conoscere ed accettare interamente, sarà devoluta alla decisione libera irrituale e secondo equità di un collegio arbitrale composto di tre arbitri di cui uno nominato da ciascuna delle parti ed il terzo, con funzioni di presidente, nominato di comune accordo delle parti o, in difetto, dal consiglio della Camera Arbitrale di Roma. Il collegio arbitrale avrà sede in Roma.