



# Comune di Villa San Pietro

*Provincia di Cagliari*

**Piazza San Pietro,6 - 09010 Villa San Pietro (CA) - Tel.070/90.77.01 - Fax.070/90.74.19**

c.f. 00492250923 – [www.comune.villasanpietro.ca.it](http://www.comune.villasanpietro.ca.it) – mail: [segreteria@comune.villasanpietro.ca.it](mailto:segreteria@comune.villasanpietro.ca.it)



**Marchio Di Qualità  
Dei Bed & Breakfast  
del Consorzio Agenzia Turistica  
"Costiera Sulcitana"**

## REGOLAMENTO

Approvato con delibera del C.C n. 22 del 26/11/2008

# **INDICE**

## **Premessa**

### **Capo I**

#### **Il Marchio**

Art. 1 Finalità

Art. 2 Titolare del Marchio

Art. 3 Caratteristiche del Marchio

### **Capo II**

#### **Comitati per il Marchio di qualità**

Art. 4 Istituzione

Art. 5 Funzioni del Comitato di Gestione

Art. 6 Composizione del Comitato di Gestione

Art. 7 Requisiti dei componenti i Comitati

Art. 8 Funzionamento dei Comitati

### **Capo III**

#### **Attribuzione ed uso del Marchio di qualità**

Art. 10 Ambiti di valutazione

Art. 11 Requisiti per l'ottenimento del Marchio

Art. 12 Modalità per richiedere l'ottenimento del Marchio

Art. 13 Accertamento dei requisiti

Art. 14 Attribuzione, estensione e revoca del Marchio

Art. 15 La formazione

Art. 16 Modalità e diritto all'uso del Marchio

Art. 17 Tutela del Marchio

### **Capo IV Disposizioni finali**

Art. 18 Aggiornamenti e revisioni del Regolamento

Art. 19 Obbligo di riservatezza

Art. 20 Entrata in vigore

## PREMESSA

Il Comune di Villa San Pietro, nell'ottica di sviluppare i servizi ricettivi extra - alberghieri, ha concentrato la sua attenzione sul modello rappresentato dai c.d. "Bed & Breakfast" esistenti sul territorio comunale.

Al fine di organizzare un adeguato percorso progettuale ha provveduto ad istituire un apposito "Tavolo di studio" che ha visto il coinvolgimento del Servizio Gestione Attività Turistiche del Comune di Villa San Pietro e il Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana".

I lavori del Tavolo per lo studio del marchio collettivo e del sistema d'attribuzione della qualità dei Bed & Breakfast, in seguito definiti "B&B", hanno avuto avvio nel marzo 2007.

I lavori del Tavolo hanno originato un sistema d'identificazione e valutazione degli elementi indicanti la qualità dell'accoglienza in una struttura B&B, il relativo schema d'attribuzione del marchio e le modalità di gestione per l'attribuzione ed eventuale revoca dello stesso.

Con l'istituzione del Marchio della qualità dei B&B Il Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", avvalendosi del "Tavolo di studio", si è posta l'obiettivo di selezionare, garantire ed accompagnare, nella ricerca di un continuo miglioramento della qualità dell'accoglienza offerta, i B&B del territorio del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana" che ne facciano richiesta.

Da un punto di vista metodologico, il Tavolo ha individuato tre "focus" che hanno guidato il percorso progettuale:

- L'attenzione alla tipologia della struttura ricettiva di riferimento;
- L'idea che la qualità dell'accoglienza afferisca specialmente ai modi ed alle attenzioni rivolte all'ospite;
- Il concetto di sensibilizzazione alla qualità dell'accoglienza ed il conseguente percorso progressivo;

Pertanto i lavori del Tavolo hanno identificato tre aree o ambiti in cui possono essere compresi i servizi, le attenzioni e le garanzie atte a migliorare la qualità dell'accoglienza offerta dai B&B provinciali.

Tali aree sono:

- L'accoglienza intesa come insieme di attenzioni e cure rivolte all'ospite;
- La tutela intesa come tutti quegli elementi che possano garantire l'incolumità fisica dell'ospite durante la sua permanenza;
- L'ambiente inteso come tutte quelle attenzioni che il gestore del B&B può mettere in campo al fine di contribuire al miglioramento del territorio e quindi in modo indiretto al grado di attrazione da questo esercitato nei confronti dell'ospite.

Il Marchio quindi, rappresentato da un unico elemento grafico, è, in un'ottica di percorso di miglioramento del servizio offerto dai gestori delle strutture B&B, l'espressione di un'attenzione in un ambito specifico al momento della rilevazione ed attribuzione dello stesso ma funge da sprone per la messa in campo degli elementi correlati agli altri ambiti.

## **CAPO I**

### **IL MARCHIO**

#### **ART. 1 – FINALITÀ**

- Il presente Regolamento, nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente, si propone:
  - a. Di definire le caratteristiche del Marchio Collettivo di qualità dei "B&B del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", in seguito definito "Marchio";
  - b. Di regolamentare l'uso del Marchio;
  - c. Di tutelare e difendere il Marchio;
  - d. Di concedere agli aventi diritto, a seguito d'apposita domanda, l'aderenza all'uso del suddetto Marchio, determinandone le modalità di concessione e le sanzioni in caso d'inadempimento;
  - e. Di controllare, ai fini dell'applicazione delle sanzioni di cui sopra, che il Marchio sia usato conformemente ai criteri ivi contenuti;
  - f. Di definire le funzioni del "Comitato per la gestione e l'attribuzione del Marchio della Qualità dei Bed & Breakfast del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana".

#### **ART. 2 - TITOLARE DEL MARCHIO**

- Il Consorzio Turistico "Agenzia Costiera Sulcitana", con sede a Pula in Via Santa Croce, istituisce un Marchio Collettivo per il prodotto definito "Alloggi temporanei".
- L'istituzione del Marchio persegue lo scopo di promuovere il prodotto suddetto.
- Il Consorzio è titolare del Marchio di cui sopra ed il Presidente ha quindi la rappresentanza nelle eventuali azioni di Tutela del Marchio ed in giudizio.

#### **ART. 3 – CARATTERISTICHE DEL MARCHIO**

- Il Marchio, come allegato al presente Regolamento sotto A), raffigura una tazzina rossa con il marchio Costiera Sulcitana, entrambi stilizzati, con due sbuffi di fumo di colore verde sfumato. Il marchio è racchiuso in un cerchio dove sono riportate le seguenti diciture: "B&B DOC" di colore azzurro e rosso;
  - "Bed & Breakfast" di colore bianco;
  - "Denominazione Ospitalità Controllata" di colore bianco;
  - "DOC" di colore azzurro.Al centro della tazzina è raffigurato il marchio del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana".
- I colori rivendicati sono i seguenti: Rosso (Pantone Red n. 186 PC), Azzurro (Pantone n. 300 PC e Arancio (Pantone n. 172 PC).
- Il marchio è costituito da un elemento grafico univoco, descritto al comma 1 del presente articolo, cui si abbina un attestato, emesso dal Comitato di Monitoraggio definito e caratterizzato al successivo Capo II, in cui è specificato in quali ambiti il B&B certificato soddisfa le caratteristiche della qualità.

## **CAPO II**

### **COMITATI PER IL MARCHIO DI QUALITÀ**

#### **ART. 4 – ISTITUZIONE**

- Il Comune di Villa San Pietro, con deliberazione di Consiglio Comunale \_\_\_\_\_ e s.m.i. approva e fa proprio il presente Regolamento, e affida al Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana" il ruolo di "Comitato per la gestione e l'attribuzione del Marchio della Qualità dei Bed & Breakfast della Costiera Sulcitana", in seguito definito "Comitato di Gestione".
- Il ruolo del Comitato di Gestione è rappresentato dal Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana" secondo quanto specificato negli articoli che seguono.

#### **ART. 5 – FUNZIONI DEL COMITATO DI GESTIONE e MONITORAGGIO**

- Le funzioni del Comitato di Gestione sono ripartite, come stabilito nei commi seguenti.
  - Acquisire le richieste d'attribuzione del marchio;
  - Organizzare il calendario lavori del Comitato di Gestione;
  - Fornire aggiornamenti per il sito Web;
  - Attribuire il Marchio di Qualità dei B&B della Costiera Sulcitana agli operatori richiedenti;
  - Istituire e mantenere aggiornato l'archivio delle strutture certificate;
  - Convocare periodicamente il Comitato di Gestione e gestirne il funzionamento;
  - Pianificare gli incontri esplicativi sulle caratteristiche e modalità d'attribuzione del marchio ai richiedenti;
  - Individuare i percorsi formativi;
  - Aggiornare e promuovere la "Carta dell'accoglienza";
  - Studiare ed approntare le azioni di miglioramento del sistema qualità dei B&B comunali;
  - Ideare e redigere il "Modulo di soddisfazione dell'ospite".
  - Controllo
  - Predisporre le verifiche di rilevazione delle congruenze dei parametri della qualità con le caratteristiche presentate dai richiedenti;
  - Tutelare l'immagine del marchio nella sua interezza;
  - Disporre le esamine e organizzare le audizioni per le eventuali lamentele degli ospiti;
  - Predisporre tutte le azioni atte all'estensione o alla revoca del marchio;
  - Verificare il rispetto del presente Regolamento.

#### **ART. 6 – COMPOSIZIONE DEL COMITATO DI GESTIONE**

- Il Comitato di Gestione è composto dai seguenti membri:
  - Il Responsabile del Servizio Attività Turistiche del Comune di Villa San Pietro o suo delegato;
  - Un Funzionario dell'Assessorato Provinciale al Turismo.
  - Un rappresentante del Consorzio Turistico Costiera Sulcitana;
- I membri del Comitato durano in carica a tempo indeterminato, fatte salve eventuali sostituzioni proposte dai Presidenti di ciascuna ente rispetto al proprio rappresentante di riferimento o dovute alla cessazione dell'incarico nell'Ente d'appartenenza.
- Sono organi del Comitato:
  - Il Presidente;
  - Il Segretario.
- Il Responsabile del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", o suo delegato, assume la carica di Presidente del Comitato e svolge i seguenti compiti:
  - convoca e presiede le sessioni ordinarie e straordinarie di lavoro del Comitato di Gestione;
  - coordina le attività del Comitato, descritte all'art. 5;
  - vigila sulla tenuta e la conservazione dei documenti;

- accerta che si operi in conformità agli interessi perseguiti con l'istituzione del marchio.
- Il Presidente del Comitato nomina un Segretario scegliendolo tra i membri del Comitato di Gestione.
- Il Segretario ha funzioni di verbalizzazione delle sedute, predisposizione degli atti e coadiuva il Presidente;
- Il Comitato, con decreto del Presidente del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", può essere ulteriormente integrato nella sua composizione, per specifiche sessioni di lavoro, da consulenti qualificati in rappresentanza della categoria composta di enti, agenzie ed aziende che svolgono attività di promozione e/o formazione in ambito turistico sul territorio provinciale. Tali componenti non hanno diritto di voto.
- La partecipazione al Comitato è volontaria e senza gettoni.

#### **ART. 7 – REQUISITI DEI COMPONENTI I COMITATI**

- Il funzionario del Comune di Villa San Pietro, o suo delegato, deve appartenere al Servizio Attività Turistiche.
- I membri che compongono il Comitato di Gestione devono:
  - aver seguito il percorso di formazione come successivamente definito;
  - aver svolto almeno due visite in supporto ai "rilevatori" presso strutture B&B che hanno richiesto il marchio;

#### **ART. 8 – FUNZIONAMENTO DEI COMITATI**

- Ogni membro del Comitato di Gestione ha diritto ad un voto ed ogni decisione è presa in base all'espressione della maggioranza dei votanti presenti: in caso di parità di voti, il voto del Presidente del Comitato di Monitoraggio ha valore doppio.
- Le sessioni ordinarie e straordinarie sono convocate dal Presidente.
- Le sessioni straordinarie del Comitato di Monitoraggio sono convocate dal Presidente per sua volontà o su richiesta formalizzata da parte di almeno i 2/3 dei membri del Comitato di Gestione.
- L'avviso di convocazione, da spedire con lettera raccomandata, con e-mail o con sms, deve pervenire almeno cinque giorni prima del giorno fissato per la sessione di lavoro e deve contenere gli argomenti fissati all'ordine del giorno, la data e l'ora stabilita, nonché il luogo della riunione.

### **CAPO III**

#### **ATTRIBUZIONE ED USO DEL MARCHIO DI QUALITÀ**

#### **ART. 9 – AMBITI DI VALUTAZIONE**

- Gli ambiti per i quali può essere concesso il marchio sono 3 (tre). Uno principale e due accessori e precisamente:
  - ACCOGLIENZA, ambito principale
  - TUTELA, ambito accessorio
  - AMBIENTE, ambito accessorio
- Il gestore di B&B può richiedere il Marchio per il solo ambito principale o per lo stesso più uno od entrambi gli ambiti accessori. Per il conseguimento del marchio è comunque indispensabile ottenere una valutazione positiva per l'ambito principale (Accoglienza).
- Per quanto attiene la valutazione della rispondenza ai requisiti previsti dal Marchio, gli ambiti sono caratterizzati da due tipologie di elementi costitutivi:
  - Elementi obbligatori;

- Elementi facoltativi.
- Gli elementi obbligatori e quelli facoltativi, elencati nell'allegato B) al presente Regolamento, sono così quantificabili:
  - 14 obbligatori nell'ambito accoglienza;
  - 3 obbligatori nell'ambito ambiente;
  - 8 obbligatori nell'ambito tutela;
  - 21 facoltativi.

#### **ART. 10 – REQUISITI PER L'OTTENIMENTO DEL MARCHIO**

- Per poter presentare la richiesta di conferimento del Marchio di Qualità bisogna dimostrare preliminarmente di possedere i seguenti requisiti:
  - avvenuta apertura della struttura B&B e conseguente comunicazione alla Pubblica Sicurezza, alla quale vanno poi segnalati i nomi degli ospiti;
  - accettazione e sottoscrizione delle condizioni previste dalla "Carta dell'Accoglienza dei B&B" predisposta dal Comitato di Gestione;
  - aver richiesto di seguire o aver già seguito il percorso di formazione, previsto dal presente regolamento, non oltre i 12 mesi successivi alla domanda di conferimento del Marchio.
- Successivamente, per ottenere il conferimento del Marchio di Qualità, bisogna dimostrare di:
  - possedere tutti gli elementi obbligatori dell'ambito (o degli ambiti) richiesti più almeno 7 elementi facoltativi scelti tra quelli dei 3 ambiti.
  - aver seguito il percorso di formazione previsto dal presente regolamento.

#### **ART. 11 – MODALITÀ PER RICHIEDERE L'OTTENIMENTO DEL MARCHIO**

Ai fini dell'acquisizione del marchio i gestori dei B&B del territorio comunale devono far pervenire alla presidenza del Comitato, formale richiesta scritta di candidatura entro i termini ed utilizzando i modelli predisposti dal Comitato stesso.

La richiesta deve essere accompagnata da apposita autocertificazione, ai sensi di legge, attestante il possesso dei requisiti, in quel momento certificabili, indicati nell'articolo 11.

Il calendario per la presentazione delle richieste di adesione al Marchio viene fissato di anno in anno dal Comitato di Gestione.

#### **ART. 12 – ACCERTAMENTO DEI REQUISITI**

1. Sulla base delle domande pervenute il Comitato di Gestione pianifica le visite di rilevazione, con le modalità ritenute più idonee, che sono lo strumento atto a consentire la verifica del possesso degli elementi di cui agli articoli 10 e 11 del presente Regolamento.
2. Le visite di rilevazione sono eseguite da due rilevatori individuati dal Presidente del Comitato di Gestione.
3. I rilevatori, utilizzando la check list di rilevazione, verificano la presenza degli indicatori necessari all'attribuzione del marchio.
4. Qualora dalla rilevazione emergano delle carenze, ai fini dell'ottenimento del riconoscimento, recuperabili entro 30 giorni, i rilevatori devono fissare una visita ulteriore.
5. Alla fine della rilevazione la check list è firmata sia dai rilevatori sia dal gestore e consegnata al Comitato di Gestione.
6. A conclusione di tutte le visite di rilevazione il Comitato di Gestione si riunisce e, sulla base dei report di rilevazione e degli accertamenti eseguiti sulle autocertificazioni presentate, compila la lista dei B&B che possono fregiarsi del marchio della qualità dei B&B della "Costiera Sulcitana".
7. Tutti i candidati ricevono comunicazione in merito all'esito della valutazione effettuata da parte del Comitato di Gestione.

## **ART. 13 – ATTRIBUZIONE, ESTENSIONE E REVOCA DEL MARCHIO**

1. Con atto del Presidente del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", su proposta/parere del Comitato di Gestione è rilasciata la concessione per l'uso del marchio ai B&B ritenuti idonei all'acquisizione dello stesso. Nell'atto sono riportati gli ambiti per i quali si certifica l'acquisizione.
2. Le attività svolte dal Comitato di Gestione daranno origine ad un archivio documentale e all'elenco dei "B&B con Marchio di Qualità del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", recepito con apposito atto formale da parte di questo Ente.
3. Qualora un gestore di B&B, che abbia già conseguito il marchio nell'ambito principale, ritenga di essere in possesso dei requisiti per conseguire la certificazione anche per uno od entrambi gli ambiti accessori non certificati, deve seguire la medesima procedura descritta precedentemente.
4. Il Marchio della Qualità dei B&B del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana" può essere revocato in caso di perdita dei parametri della qualità identificati, dei requisiti, di manifesta e comprovata inadempienza o correttezza rispetto agli impegni sottoscritti con l'accettazione della "carta dell'accoglienza".
5. La revoca dell'attribuzione del marchio è effettuata con atto del Presidente del Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", su proposta/parere del Comitato di Gestione, a seguito di votazione assunta a maggioranza assoluta dagli aventi diritto al voto. Con l'atto di revoca può essere disposta, nei casi più gravi, l'impossibilità di candidarsi per l'acquisizione del marchio per i cinque anni seguenti, a decorrere dal giorno di efficacia dell'atto stesso.
6. Qualora giungessero agli Assessorati al Turismo Provinciale e Comunale, o al Consorzio Turistico Costiera Sulcitana lamentele particolarmente gravi, le medesime comunicano immediatamente alla Presidenza del Comitato di Gestione le informazioni in loro possesso.
7. La presidenza, valutata la gravità delle comunicazioni ricevute, convoca in sessione straordinaria il Comitato di Gestione ed il gestore del B&B coinvolto, al fine di effettuare le opportune verifiche.
8. Il Comitato di Gestione si avvale, nell'ambito dell'attività di controllo, di uno strumento definito "modulo di soddisfazione dell'ospite", utilizzato anche per trasferire al tavolo ed al gestore di B&B informazioni relative al livello di accoglienza fornito/percepito dall'ospite ed eventuali proposte migliorative del servizio offerto.
9. Il modulo, predisposto dal Comitato di Gestione, può essere consegnato dall'ospite direttamente al gestore oppure inoltrato al Comitato di Gestione.
10. Il Marchio ha validità di anni 3 (tre), salvo quanto di seguito specificato, e si intende rinnovato in assenza di diverse comunicazioni da parte del Comitato di Gestione. Per il mantenimento del Marchio i gestori dovranno partecipare in ogni anno solare ad almeno un incontro di "mantenimento" tra quelli indicati dal Comune di Villa San Pietro, come stabilito dall' art. 15, comma 5.
11. Il Comitato di Gestione si riserva di predisporre ulteriori visite di rilevazione dei requisiti di attribuzione del marchio. Il gestore del B&B interessato alla visita sarà preventivamente avvisato; sarà inoltre concordata la data della visita stessa.

## **ART. 14 – LA FORMAZIONE**

1. La formazione specifica, come stabilito nel presente Regolamento, è necessaria per i gestori che concorrono all'ottenimento del marchio di qualità.
2. Il Comitato di Gestione delinea i percorsi formativi, al fine di semplificare ed uniformare la formazione specifica, definendo un unico percorso di formazione sulla Qualità dell'accoglienza dei B&B del Comune di Villa San Pietro da rivolgere sia agli operatori dei B&B interessati a candidarsi al marchio, sia ai verificatori del Comitato stesso.

3. Per il Comitato di Gestione è necessario implementare la parte teorica con una parte pratica, consistente nell'affiancare i rilevatori in almeno due visite presso i B&B e nell'essere presenti ad almeno due incontri del Comitato di Gestione.
4. Il percorso di formazione è attivato dal Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana".
5. Ogni anno il Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana" provvede ad indicare almeno 2 (due) "incontri di mantenimento" a cui i gestori dei B&B già in possesso del marchio dovranno partecipare per continuare ad aderire al Marchio di Qualità, con le modalità previste dall'art. 15, comma 10. L'informazione ed il calendario di tali eventi saranno inviati con anticipo a tutti i gestori di strutture aderenti.

#### **ART. 15 – MODALITÀ E DIRITTO ALL'USO DEL MARCHIO**

1. Il marchio deve essere usato in conformità alle disposizioni contenute nel presente Regolamento, volte ad assicurare:
  - α. uniformità costante nella qualità dei servizi, al fine di garantire l'ospite ed il prestigio del marchio;
  - β. uniformità dell'immagine grafica e cromatica del marchio in tutte le sue possibili applicazioni.
2. I B&B che saranno ammessi all'uso del marchio dovranno utilizzare soltanto il marchio consegnato dal Comitato di Gestione con il relativo attestato senza alterarlo in alcun modo, sia come immagine grafica e cromatica che come contenuti dell'attestato.
3. Il marchio potrà essere riprodotto ed utilizzato su scatole, confezioni in genere, carta intestata del B&B, fatture, biglietti da visita, materiale pubblicitario, etichette, stampigliature e in ogni modo che la moderna tecnica potrà suggerire, previa autorizzazione del Presidente del Comitato di Gestione.

#### **ART. 16 – TUTELA DEL MARCHIO**

1. Spetta al Consorzio Agenzia Turistica "Costiera Sulcitana", tramite il Comitato di Gestione, il controllo circa l'utilizzazione del marchio secondo le modalità ivi indicate.
2. Il Comitato di Gestione, può compiere le indagini necessarie per verificare che i B&B si conformino alle prescrizioni contenute nel presente regolamento, anche richiedendo la documentazione in possesso dei gestori di B&B atta a comprovare tale conformità.

### **CAPO IV**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### **ART. 17 – AGGIORNAMENTI E REVISIONI DEL REGOLAMENTO**

I gestori delle strutture che hanno conseguito il Marchio di Qualità con regolamenti precedenti a quello in vigore, verranno informati delle modifiche e, al fine di mantenere la validità del proprio Marchio, saranno tenuti ad adeguarsi alle nuove disposizioni entro la verifica di sorveglianza successiva.

#### **ART. 18 – OBBLIGO DI RISERVATEZZA**

Ai sensi della L. 675/96, il Comitato di Gestione, tramite i suoi componenti autorizzati, non possono rivelare o utilizzare per scopi estranei al presente atto informazioni cui ha avuto accesso nel corso della valutazione di un richiesta o durante attività accertativa finalizzata all'utilizzazione del marchio.

---

**ART. 19 – ENTRATA IN VIGORE**

---

Il presente Regolamento entra in vigore nel decimoquinto giorno successivo a quello della sua pubblicazione.

**ALLEGATO (A)**

**PROFILO PANTONE COLOR BRIDGE CMYK PC**

ROSSO PANTONE 186 PC

BLUE PANTONE 300 PC

ARANCIO PANTONE 172 PC





## CARTA DELL'ACCOGLIENZA

- Accoglienza degli ospiti senza discriminazione in materia di nazionalità, razza, orientamento politico, religioso, sessuale.
- Cortesia, disponibilità e tempestività in tutte le fasi del rapporto, dalla prenotazione al termine del soggiorno.
- Informazione trasparente relativa a tutte le caratteristiche interne ed esterne della struttura, incluse quelle potenzialmente sgradite agli ospiti.
- Possibilità di arrivo/partenza degli ospiti 24 ore su 24 previo accordo.
- Massima disponibilità per l'entrata e l'uscita degli ospiti previo accordo. Possibilità di ricevere telefonata dall'estero in orari concordati.
- Assistenza per necessità pratiche di vario tipo (es. acquisti, lavanderia, sanità, riparazioni, prenotazioni, eventi/ristoranti).
- Applicazione lista di controllo per pulizia e manutenzione locali, da esporre con la data dell'ultima ispezione.
- Reperibilità del gestore 24 ore su 24.
- Varietà della colazione con prodotti tipici locali e rispetto di regimi dietetici particolari.
- Possibilità di materiale informativo e promozionale del territorio. Consegna della cartellina di Benvenuto contenente spiegazioni sul marchio, questionario di soddisfazione del cliente, informazioni per reclami o suggerimenti, notizie sulla località, elenco B&B con marchio e numeri di emergenza.



## ALLEGATO B del Regolamento per il Marchio DOC Bed & Breakfast



	Obb.	Fac.	Ambito	Standard minimo
Accoglienza bambini di età inferiore ai 3 anni			ACC	Deve essere disponibile per gli ospiti un lettino, con le relative lenzuola, un seggiolone ed accessori necessari per garantire la sicurezza e la cura del bambino
Accompagnamento ospiti			ACC	Il gestore deve essere disponibile ad accompagnare gli ospiti alle principali mete turistiche nell'ambito del territorio comunale, per periodi massimi di un'ora
Area parcheggio riservata			ACC	Deve essere disponibile un posto auto per ogni camera del B&B
Arredamento			ACC	Di particolare pregio e completezza
Attività ricreative esterne			ACC	Presenza entro il raggio di 5 km di uno dei seguenti impianti: piscina, palestra, campo di tennis/golf, pista da sci. Possibilità di apprendere tecniche artistiche o artigianali locali
Attività ricreative interne			ACC	Possibilità di praticare sport e/o di apprendere tecniche artistiche o artigianali locali presso il B&B
Bagno riservato agli ospiti			ACC	Deve essere disponibile un bagno per ogni camera
Barriere architettoniche			ACC	Non devono essere presenti
Biciclette			ACC	Disponibilità di biciclette per clienti
Comodità trasporti da/per la struttura			ACC	Deve essere disponibile una fermata di un mezzo di trasporto di linea nel raggio di 300 metri
Fax			ACC	Deve essere disponibile per gli ospiti su pagamento del costo della telefonata
Giardino			ACC	Deve essere fruibile dagli ospiti
Ingresso indipendente ospiti/gestori			ACC	Presente
Libreria			ACC	Accessibile ai clienti con alcuni volumi in inglese e francese
PC con collegamento Internet			ACC	Disponibile su pagamento del collegamento telefonico
Possibilità di fare telefonate			ACC	Presente su pagamento del costo



## ALLEGATO B del Regolamento per il Marchio DOC Bed & Breakfast



	Obb.	Fac.	Ambito	Standard minimo
Ulteriore disponibilità spazi comuni			ACC	Deve essere presente una stanza, usufruibile dagli ospiti, adibita a salotto
Illuminazione a risparmio energetico			AMB	Lampadine a basso consumo nei giardini, corridoi e comunque almeno nel 30% dei punti luce di tutta la struttura. Informazioni per ricordare agli ospiti di spegnere le luci uscendo dalle stanze
Limitazione scarichi idrici inquinanti			AMB	Cambio aggiuntivo biancheria solo su richiesta, con cartellino di avviso in ciascuna camera.
Recupero e riciclo rifiuti			AMB	Il gestore deve effettuare tutte le raccolte differenziate svolte nel Comune (carta, vetro, plastica ecc.). Devono essere presenti idonei contenitori per la raccolta differenziata; gli ospiti devono essere informati sulle modalità di differenziazione e devono essere invitati a differenziare
Accessibilità struttura			ACC	L'arrivo e la partenza degli ospiti deve essere possibile 24 ore su 24, previo accordo. Gli ospiti devono poter entrare ed uscire dalla struttura 24 ore su 24 Assistenza per necessità pratiche
			ACC	Il gestore deve garantire la disponibilità ad assistere il cliente per necessità pratiche di vario tipo (ad es.: acquisti, lavanderia, sanità, riparazioni, prenotazioni eventi, ristoranti) Cartellina di benvenuto
			ACC	Ogni ospite deve ricevere all'arrivo una cartellina di benvenuto contenente almeno: spiegazioni sul Marchio, possibilità di inoltrare eventuali reclami e suggerimenti, questionario di soddisfazione, informazioni sulla località, elenco altri B&B con Marchio, numeri di emergenza, lettera del gestore all'ospite Cortesia e disponibilità
			ACC	Il gestore deve garantire cortesia e disponibilità agli ospiti in tutte le fasi del rapporto, dalla prenotazione al termine del soggiorno Disponibilità elettrodomestici/attrezzature
			ACC	Gli ospiti devono poter usufruire di asciugacapelli, ferro da stiro e, previo accordo, della lavatrice Disponibilità spazi comuni
			ACC	Deve risultare disponibile agli ospiti un luogo comune, diverso dalle camere e dalla cucina del gestore, dove sia possibile svolgere attività (lettura, giochi di società ecc.)
Dotazioni extra			ACC	In ogni camera deve risultare disponibile un cuscino ed una coperta aggiuntivi per ciascun ospite.
Lingue straniere			ACC	Deve essere disponibile un dizionario di inglese e di francese. Deve essere facilmente reperibile una persona che conosca tali lingue (ad es.: familiare del gestore). Tutta la modulistica, il contenuto della cartellina ed il menù deve essere tradotta in inglese e francese



## ALLEGATO B del Regolamento per il Marchio DOC Bed & Breakfast



	Obb.	Fac.	Ambito	Standard minimo
Materiale informativo della zona			ACC	Deve risultare disponibile negli spazi comuni e/o nelle camere materiale aggiornato sull'offerta turistica locale e sui servizi disponibili, che includa: una piantina della zona, un calendario dei principali eventi turistici, un elenco dei principali musei, monumenti e attrazioni, nonché dei principali servizi di pubblica utilità
Non discriminazione			ACC	L'accoglienza deve avvenire senza discriminazioni in materia di nazionalità, razza, orientamento politico, religioso e sessuale
Possibilità di ricevere telefonate			ACC	Ogni ospite deve poter essere contattato dall'esterno presso il B&B
Stato di pulizia e manutenzione			ACC	Deve essere decoroso. Deve essere presente il piano delle manutenzioni da effettuare e la registrazione dell'avvenuta manutenzione. Tale piano deve essere visibile agli ospiti
Spazi esterni			ACC	Strutture e spazi esterni devono essere puliti, ordinati ed in buono stato di manutenzione
Varietà della colazione			ACC	Deve essere garantita la disponibilità di un menù minimo che includa prodotti tipici locali e che preveda il rispetto di regimi particolari
Accoglienza animali			ACC	Devono essere accolti animali domestici di taglia medio- piccola
Limitazione consumo acqua		X	AMB	Devono essere presenti limitatori di consumo per rubinetti e informazioni per ricordare agli ospiti di evitare lo spreco d'acqua
Riscaldamento a risparmio energetico		X	AMB	Presenza di caldaie ad alto rendimento o radiatori a bassa temperatura o sistemi solari attivi, doppi vetri. Informazioni per ricordare agli ospiti di chiudere porte e finestre con gli impianti di riscaldamento o condizionamento in funzione
Apparecchiature a basso consumo		X	AMB	Oltre 50% degli elettrodomestici con efficienza di classe A
Assicurazioni	X		TUT	Deve essere stipulata per responsabilità civile verso ospiti e verso terzi, con massimale di 2 milioni di Euro
Disponibilità numeri di emergenza	X		TUT	In ogni camera presenza di un elenco dei numeri di emergenza (guardia medica, Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco ecc.)
Impianti di sicurezza	X		TUT	Presenza di dispositivi efficienti ed idonei allo spegnimento di incendi (estintori, coperte ignifughe, sabbia ecc), piantine con vie di fuga nei corridoi, vie di fuga sempre accessibili



**ALLEGATO B** del Regolamento per il Marchio DOC Bed & Breakfast



Kit pronto soccorso	X		TUT	Disponibile e adeguatamente segnalato
Reperibilità del gestore	X		TUT	Garantita 24 ore su 24
Tessuti naturali			TUT	Utilizzo di biancheria in cotone, lana, lino o altri tessuti naturali
Trasparenza	X		TUT	Il gestore deve assicurare trasparenza con riferimento a tutte le caratteristiche interne ed esterne della struttura, incluse quelle potenzialmente sgradite a determinati ospiti
Divieto di fumare	X		TUT	Nei locali della struttura adibiti a B&B (incluse le camere). Informazione agli ospiti del divieto di fumare

Legenda	Ambiti
Obb. = elemento obbligatorio	ACC = Accoglienza
Fac. = elemento facoltativo	AMB = Ambiente
Sett. = settore	TUT = Tutela ospiti

