

DISCIPLINARE DI QUALITÀ' CLUB DI PRODOTTO SPORT ACTIVITY

La **Camera di Commercio** di Reggio Calabria propone il seguente **Disciplinare di Qualità**, con il quale si definiscono i criteri e gli standard da sottoscrivere per l'adesione al Club di Prodotto **SPORT ACTIVITY**. E' utile precisare che:

- con l'attuazione di questo progetto, la Camera di Commercio di Reggio Calabria conferisce alle aziende coinvolte un immediato valore aggiunto alla propria immagine e propone nuove opportunità grazie alle azioni promo-commerciali e di marketing che verranno realizzate;
- l'adesione al presente Disciplinare permetterà al Club di proporre sul mercato nazionale e su quelli internazionali tutte quelle strutture e quei servizi che intendono promuoversi nei confronti di clienti che richiedono il prodotto SPORT ACTIVITY;
- l'adesione al Disciplinare richiede la piena garanzia della fornitura dei servizi indicati;
- la quota di adesione che verrà definita annualmente è funzionale all'azione promo-commerciale del Club di Prodotto.

QUESTE SONO LE CONDIZIONI DI BASE PER ADERIRE AL CLUB DI PRODOTTO SPORT ACTIVITY

1. Possono far parte del Club di Prodotto SPORT ACTIVITY i seguenti soggetti: strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere, fornitori di servizi turistici, operatori della ristorazione e simili, agenzie di viaggio e tour operator, associazioni e società sportive, cooperative ed enti di gestione di beni e servizi locali, altri soggetti interessati allo sviluppo turistico del territorio purché operanti nell'ambito territoriale della Città Metropolitana di Reggio Calabria.
2. Possono aderire al Club di Prodotto tutti i soggetti di cui al punto precedente; per quanto riguarda i soggetti con obbligo di iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di

Commercio, gli stessi dovranno essere in regola con l'iscrizione ed aver dichiarato l'attività di impresa inerente il presente disciplinare.

3. Tra le strutture del settore ricettivo, le stesse devono essere strutture classificate, regolarmente iscritte agli albi previsti per legge e regolarmente autorizzate; inoltre, le stesse strutture adempiono agli obblighi di legge previsti circa la comunicazione delle presenze agli organi di controllo preposti.
4. Tutti gli aderenti si obbligano a rispettare le norme vigenti in materia di C.C.N.L. del settore di appartenenza, di sicurezza sul lavoro, igiene degli alimenti e regolarità assicurativa (INPS, INAIL, ENPALS, etc.) e fiscale.
5. Il Club di Prodotto SPORT ACTIVITY si riserva di selezionare ulteriori partner per sviluppare azioni promozionali in linea con le richieste della clientela.
6. Per far parte del Club di Prodotto, la singola azienda deve aver avanzato richiesta di pre-adesione o aver avanzato apposita richiesta, come potrà essere successivamente definito dallo stesso Club.

TUTTI COLORO CHE INTENDONO ADERIRE AL CLUB DI PRODOTTO SPORT ACTIVITY SI IMPEGNANO A RISPETTARE I SEGUENTI OBBLIGHI MORALI

- Ogni azienda è tenuta a collaborare con le altre, con spirito di gruppo, per l'ottenimento dei migliori risultati economici e di qualità.
- Tutti si impegnano a partecipare in maniera attiva ad ogni attività del Club di Prodotto.
- Tutti i partecipanti al progetto devono collaborare per il miglior andamento dello stesso, garantendo la fornitura dei servizi indicati.
- I partecipanti al progetto devono adottare un comportamento professionale deontologico nei confronti degli altri partecipanti, evitare politiche commerciali scorrette e mantenere una politica tariffaria coerente con la propria classificazione.
- Le aziende partecipanti al progetto devono prestare una cura

particolare nell'accoglienza alla propria clientela e nella gestione dei reclami relativi ai servizi offerti dal Club di Prodotto ed offrono ai clienti i servizi standard di seguito definiti e sottoscritti.

Il **Disciplinare di Qualità** si compone di quattro parti:

1. **la prima – di carattere generale** – illustra i criteri di "base" che tutti i partecipanti devono soddisfare;
2. **la seconda – di carattere specifico per la tematica SPORT ACTIVITY** – illustra i criteri per tutti coloro che **gestiscono servizi per le attività sportive** (ad esempio società ed enti di gestione di beni naturalistici, società di servizi sportivi, soggetti e cooperative/associazioni sportive, organizzatori di eventi sportivi, etc.);
3. **la terza** – di carattere specifico per gli altri servizi – illustra i criteri che gli altri operatori della filiera devono garantire;
4. **la quarta** – di carattere specifico per le Adv/TO – illustra i criteri che tali operatori devono avere.

PRIMA PARTE

CRITERI DI CARATTERE GENERALE

Questi i criteri di "base" che tutti i partecipanti ai Club di Prodotto si impegnano a rispettare:

- presenza nella struttura/location di spazio o area forniti di **materiale informativo** – in più lingue – sul territorio, di utilità per gli ospiti (presso le strutture alberghiere ed extra-alberghiere, società di servizi, luoghi e centri servizi, ristoranti, etc.): **garantire assistenza turistica**;
- **conoscenza**, da parte del titolare o del personale, di quanto di rilevante è presente nel territorio (su opzioni sportive, eventi e manifestazioni, percorsi, sul territorio in generale);
- presenza in azienda/location di persone che parlino almeno l'**inglese**, o possibilità di avere un interprete in caso di necessità;
- disponibilità a mettere a disposizione **servizi a costo agevolato e/o gratuiti** per eventuali educational di agenti di

viaggio e giornalisti, con riferimento alle attività realizzate all'interno della programmazione del Club di Prodotto;

- impegno a operare con la massima cura al fine di **fidelizzare** i propri clienti, oltre che alla propria azienda/location, al territorio della Città Metropolitana di Reggio Calabria nel suo complesso;
- impegno a **partecipare agli incontri ed alle attività formative** da parte del referente aziendale o di un proprio incaricato, che diventa referente del progetto anche per la clientela;
- utilizzo del **marchio** che verrà identificato dal Club di Prodotto in tutto il materiale di comunicazione;
- distribuzione ai clienti del format di gradimento sulla **customer satisfaction** (che potrà essere fornito dal Club di Prodotto).

SECONDA PARTE

CRITERI PER GESTORI DI SERVIZI SPORTIVI

Questi i criteri di "base" che tutti coloro che gestiscono servizi per le attività sportive (ad esempio soggetti di gestione di beni naturalistici, società di servizi sportivi; soggetti e cooperative/associazioni sportive; organizzatori di eventi sportivi, etc.) si impegnano a rispettare

- **attività 7/7**, quindi un'azienda attiva tutti i giorni della settimana, per tutto l'anno;
- disponibilità di **noleggio di attrezzatura** specifica per la disciplina sportiva;
- possibilità di **prenotare lezioni** di introduzione alla pratica sportiva, con istruttore qualificato;
- **servizio** di accompagnatore, guida, trainer specialistico (riconosciuto da organi/federazioni);
- possibilità di effettuare la **prenotazione telefonica** e via **mail** dei servizi;
- garantire il servizio di **assistenza telefonica**;

- personale front parlante almeno **la lingua inglese**;
- **fornitura gratuita** di cartine dettagliate e road book, materiale specifico per la pratica;
- **disponibilità a presentare** a tutti gli aderenti del Club di Prodotto – ogni anno – i servizi forniti in occasione di una mezza giornata di presentazione;
- avere un proprio sito **internet** o pagine web dedicate (almeno in italiano ed inglese).

Ulteriori servizi che verranno valorizzati dal Club, ma non condizionanti per l'adesione:

- disponibilità di effettuare **servizio transfer** e assistenza mobile per tour;
- avere un proprio **programma** di escursioni, route, attività;
- avere una **programmazione** di appuntamenti/eventi sportivi;
- **servizio** di pranzo al sacco e merenda, su richiesta;
- servizio di **recupero** mezzo/animale, in caso di necessità (nel rispetto delle normative vigenti);
- **organizzazione di corsi** di vari livelli;
- **assistenza meccanica** e officina mobile di prima assistenza, per mezzi (nel rispetto delle normative vigenti);
- guide, tutor, istruttori e accompagnatori parlanti almeno **due lingue**;
- avere propri **profili social**.

TERZA PARTE

CRITERI PER GLI ALTRI SERVIZI

Questi i criteri di "base" che gli altri operatori della filiera turistica si impegnano a rispettare:

CRITERI OBBLIGATORI: SETTORE RICETTIVO

Le aziende ricettive aderenti – alberghi, campeggi/villaggi, agriturismi, B&B, case per vacanze, etc. – sono obbligati a garantire i seguenti servizi:

- garantire un'apertura di almeno **8 mesi** all'anno;
- mettere giornalmente a disposizione degli ospiti informazioni sulle **condizioni meteo** della giornata e delle successive giornate;
- fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete sulle opzioni sportive, sugli eventi e manifestazioni, sui percorsi, etc.. **garantire assistenza turistica**;
- avere **personale edotto** sulla tematica sportiva e naturalistica, **parlante almeno la lingua inglese**; tali competenze possono essere del titolare presente in azienda;
- garantire l'assistenza per informazioni agli ospiti sugli **acquisti di servizi** sportivi;
- fornire a richiesta il **servizio navetta e noleggio auto** (convenzione esterna);
- mettere a disposizione degli ospiti **libri e guide** sugli aspetti naturalistici/sportivi del territorio;
- offrire, come eventuale **gadget** all'ospite, un prodotto tipico delle aziende aggregate;
- informare sulla disponibilità circa uno **spazio dedicato** all'eventuale deposito di mezzi, attrezzature, etc.

CRITERI OBBLIGATORI: SOCIETÀ DI SERVIZI

Le aziende di servizi sono obbligate a garantire i seguenti servizi:

- servizio di trasporto/assistenza bagaglio in caso di **tour itineranti**;
- avere a disposizione **personale parlante almeno due lingue** (tra cui l'inglese);
- prenotazione **diretta** delle escursioni e delle visite con servizio guida, su richiesta;
- **prenotazione** degli ingressi dei siti naturalistici;
- **booking servizi vari** (alloggio, noleggio auto e bus, servizio transfer, ristoranti, etc.);
- servizio di **assistenza telefonica**;
- garantire, a tutti i partecipanti al Club di Prodotto, le **informazioni sui prezzi dei servizi**;
- disponibilità effettiva durante **tutto l'anno** a prestare il

servizio.

CRITERI OBBLIGATORI: SETTORE RISTORATIVO

Le aziende della ristorazione sono obbligate a garantire i seguenti servizi:

- offrire una **cucina genuina** nella quale presentare/utilizzare in prevalenza i prodotti tipici del territorio e disporre di una carta/proposta di **vini del territorio**;
- avere un menu anche in lingua **inglese**;
- fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete sulle opzioni sportive, sugli eventi e manifestazioni, sui percorsi, etc. - **garantire assistenza turistica**;
- avere a disposizione **personale edotto** sulla tematica sportiva e **parlante almeno la lingua inglese**; tali competenze possono essere a carico del titolare presente in azienda.

CRITERI OBBLIGATORI: ALTRE ATTIVITA'

Le altre aziende (ad esempio di produzione alimentare, artigianato, etc.) sono obbligate a garantire i seguenti servizi:

- fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete sulle opzioni sportive, sugli eventi e manifestazioni, sui percorsi, etc. - **garantire assistenza turistica**;
- avere a disposizione **personale edotto** sulla tematica sportiva e **parlante almeno la lingua inglese**; tali competenze possono essere a carico del titolare presente in azienda;
- tali aziende **possono essere fornitori di servizi** per il Club di Prodotto;
- disponibilità a fare **visite aziendali**;
- tali aziende **devono comunque garantire** il rispetto delle "condizioni di base" e degli "obblighi morali".

QUARTA PARTE

CRITERI PER "ORGANIZZATORI"

Con il termine "Organizzatori" si intendono coloro che svolgono attività di incoming con prevalente interesse sull'ambito territoriale della Città Metropolitana di Reggio Calabria, quindi Tour Operator/Agenzie di Viaggio. Gli Organizzatori sono i soggetti titolati a commercializzare le offerte turistiche, e per svolgere tale attività devono:

1. possedere la licenza di Tour Operator/Agenzia di Viaggi per l'organizzazione dei viaggi, compresi i servizi di biglietteria e la capacità di creare e gestire escursioni;
2. avere rapporti con le aziende che offrono servizi per i transfer in/out verso gli aeroporti, ma anche per organizzare escursioni, etc.;
3. avere a disposizione o poter fornire accompagnatori, guide e personale edotto in tema SPORT ACTIVITY, parlante diverse lingue (soggetti riconosciuti da organi/federazioni);
4. essere in grado di strutturare e gestire itinerari e percorsi sportivi, naturalistici, etc.;
5. gestire tutti i servizi necessari a costruire un pacchetto turistico della "sport experience" (biglietteria, ingressi, alloggio, ristorazione, attività, etc.);
6. fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete del territorio (almeno italiano e inglese) sul Club di Prodotto e le opzioni sportive, sugli eventi e manifestazioni, sui percorsi, etc. (assistenza turistica);
7. essere azienda aderente al Club di Prodotto.

Sottoscritto a Reggio Calabria in data.....

IMPRESA ADERENTE

.....

Il rappresentante legale

.....

Accettando che la premessa si considera parte integrante del presente documento, si accettano e si sottoscrivono nella loro completezza – oltre alle "Condizioni Generali" ed agli "Obblighi Morali"- anche le seguenti parti:

- la prima parte: criteri di Carattere Generali;
- la seconda parte: criteri tematica SPORT ACTIVITY;
- la terza parte: criteri per gli altri servizi;
- la quarta parte: criteri per Adv/TO.

IMPRESA ADERENTE

.....

Il rappresentante legale

.....