



Sistema partecipativo
di Partenariato Pubblico-Privato Ibleo:

FEDERAZIONE DEI COMUNI IBLEI
Agenzia di Sviluppo degli Iblei (FESR-FSE)
Gruppo di Azione Locale NAT-Iblei (FEASR)

UFFICIO DI PIANO COMPRESORIALE
Via Principessa Iolanda, n° 51
96010 Canicattini Bagni - (SR)
Tf: +39.0931-541139
e.mail: gal.natiblei@gmail.com
pec: galnatiblei@pec.it

PROGETTO DI COOPERAZIONE TRANSNAZIONALE

“O.R.I. degli IBLEI, del MEDITERRANEO”

(Offerta Relazionale Integrata)

Disciplinare Generale



ART. 1

ADERENTI

Possono aderire al Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo": Le imprese di produzione e/o commercializzazione dei prodotti locali, nonché le strutture ricettive che siano espressione delle tradizioni e delle tipicità del territorio. Le imprese delle categorie di cui sopra possono aderire al Club di Prodotto anche successivamente alla costituzione dello stesso, secondo le modalità previste dall'Ufficio Unico di Cooperazione.

ART. 2

REQUISITI ED IMPEGNI

Possono aderire al Club di Prodotto le imprese di produzione e/o distribuzione, nonché le imprese ricettive legate alla tradizione ed alla cultura locale. *Le imprese devono presentare i seguenti requisiti minimi:*

- Ubicazione dell'Azienda all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- Disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso dell'azienda con indicazione del nome dell'azienda, dei numeri di telefono, dell'orario e dei giorni di apertura, delle eventuali lingue straniere parlate, della possibilità di visite guidate;
- Applicare ed osservare scrupolosamente la normativa sulla sicurezza sul lavoro di cui al DLG 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

Ai fini dell'inserimento nel Club, le imprese devono impegnarsi a:

- Rispettare un orario di apertura al pubblico corrispondente a quello concordato con il Club di Prodotto;
- Mettere a disposizione il materiale informativo del Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo" fornito dal club stesso;
- Esporre con particolare cura ed in luogo adeguato un congruo numero di prodotti previsti dal paniere del Club di Prodotto;
- Partecipare con il proprio personale ai corsi di aggiornamento territoriale proposti dal Club di Prodotto;
- Avvalersi qualora richiesto di personale in grado di presentare i prodotti in lingua straniera, proprio, reperito o messo a disposizione dal Club;
- Mettere a disposizione spazi, prodotti e risorse umane per attività didattiche organizzate o coordinate dal Club in collaborazione con le altre imprese;
- Predisporre un arredamento che sia in sintonia con la tipicità e le tradizioni architettoniche ed artigianali del territorio;
- Garantire la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità degli spazi interni ed esterni alla struttura;
- Ascoltare il cliente, a comunicare in modo semplice e chiaro al fine di dare una risposta tempestiva alle richieste ed alle esigenze da lui espresse;

- Distribuire all'interno dei locali materiale informativo ed illustrativo del Club di Prodotto ed informazioni sulle risorse turistiche e su eventi e manifestazioni del territorio;
- Distribuire materiale informativo e descrittivo (almeno in italiano ed inglese) della storia e del profilo dell'impresa, delle caratteristiche dei manufatti prodotti e dei processi di lavorazione, ecc.;
- Effettuare e/o ospitare visite guidate, finalizzate alla conoscenza dei vari processi di lavorazione in un'ottica di turismo relazionale;
- Organizzare, con il coinvolgimento e la collaborazione di tutte le imprese aderenti al club attività didattiche, visite guidate ed eventi finalizzati alla promozione dei prodotti agro-alimentari e dei manufatti dell'artigianato locale;
- Frequentare corsi di aggiornamento e/o di formazione, fiere e/o meeting del settore.

ART. 3

DIRITTI E INIZIATIVE PER GLI ADERENTI

L'operatore che aderisce al presente Club di Prodotto, oltre ad essere inserito in tutte le attività promozionali previste dal club di prodotto, ha diritto ad utilizzare l'apposito "logo" identificativo del club e ad evidenziare l'appartenenza al Club, in tutte le proprie comunicazioni, brochure, depliant, biglietti da visita, carta intestata, ecc. Il logo del club di prodotto dovrà essere esposto in maniera ben visibile, a cura dell'aderente, all'interno e all'esterno della struttura dell'impresa. L'aderente ha inoltre diritto di:

- ricevere a domicilio copia del materiale promozionale del club;
- essere inserito, a titolo esclusivo, in tutte le iniziative promozionali promosse;
- partecipare a tutti i momenti di formazione e aggiornamento previsti.

ART. 4

CONTROLLI

Il controllo sulla conformità dei prodotti e servizi al rispetto del presente disciplinare è svolto dalla sezione di controllo del Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo".

ART. 5

RECLAMI

Fermo restando la competenza attribuita agli organi di vigilanza individuati dalle leggi di settore, spetta alla sezione di controllo competente del club di prodotto, decidere sulle controversie sorte in caso di reclami della clientela. Il reclamo del cliente, debitamente motivato, dovrà essere inoltrato per posta, via e-mail o via fax agli indirizzi del club di prodotto. La Sezione competente, presa conoscenza dell'esposto, sentito anche il titolare dell'impresa interessato, dovrà pronunciarsi sulla questione entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo e la relativa decisione dovrà essere comunicata per iscritto all'aderente interessato. Qualora ritenga fondato il reclamo, la Sezione competente potrà adottare nei confronti degli

aderenti, a seconda della gravità dell'inadempienza, i seguenti provvedimenti: **richiamo scritto** ed eventuale **espulsione**. Nel caso di espulsione dell'aderente, sarà cura del Club procedere all'esclusione da tutte le iniziative relative all'anno successivo.

ART. 6

CONTROVERSIE

Le controversie che dovessero insorgere tra le imprese aderenti ed il club di prodotto in ordine alla mancata applicazione del presente disciplinare, saranno deferite alla sezione competente di controllo del club di prodotto.

ART. 7

NORMA DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, si rinvia alle norme del codice civile e alle disposizioni delle leggi di settore in quanto applicabili.