



Sistema compartecipativo  
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](mailto:gal.natiblei@gmail.com)  
pec: [galnatiblei@pec.it](mailto:galnatiblei@pec.it)

## PROGETTO DI COOPERAZIONE TRANSNAZIONALE

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

(Offerta Relazionale Integrata)

Allegato C

Offerta Turistica Relazionale – Strutture ricettive  
alberghiere ed extralberghiere



## **ART. 1**

### **ADERENTI**

Possono aderire al club di prodotto: *A) Strutture Ricettive Alberghiere B) Strutture Ricettive Extralberghiere C) Imprese di ristorazione*. Le aziende delle categorie di cui sopra possono aderire al club anche successivamente alla costituzione dello stesso, secondo le modalità previste dal Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo".

## **ART. 2**

### **REQUISITI ED IMPEGNI**

I soggetti aderenti al Club di Prodotto, a garanzia della qualità dell'offerta e per rispondere in modo ottimale alla specifica domanda di turismo con connotazione relazionale, suddivisi per le categorie di cui all'art.1, si impegnano a rispettare i seguenti requisiti ed impegni:

#### **A) IMPRESE RICETTIVE-ALBERGHI**

*Le imprese ricettive, alberghiere, comunque classificate, devono presentare i seguenti requisiti minimi:*

- ubicazione della struttura all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- disponibilità di una hall, di un ingresso o di un altro locale adibito a luogo di accoglienza degli ospiti che attendono per la visita, che abbia adeguati servizi igienici;
- disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso della struttura, 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;
- la struttura è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;
- 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 ricettive devono impegnarsi a:*

- presentare gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, pavimentazione esterna, ecc) in buono stato di manutenzione;
- realizzare parcheggi riservati ed attrezzature di servizio per l'accoglienza dei portatori di handicap<sup>1</sup>;
- garantire la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni alla struttura;
- garantire un arredamento decoroso della hall e delle sale comuni, che sia in sintonia con la tipicità e le tradizioni architettoniche ed artigianali del territorio;

---

<sup>1</sup> Solo per Hotel e strutture ricettive a 4 – 5 stelle.

- esporre nella hall e all'interno delle sale comuni i prodotti Agroalimentari di qualità e dell'artigianato locale forniti dalle altre imprese del Club, per i quali ci si impegna a garantire la pulizia e l'integrità;
- garantire, nelle lingue di maggiore diffusione (almeno in italiano e in inglese), l'informazione su:
  - eventi e manifestazioni del territorio;
  - modalità di collegamento con le principali località del contesto territoriale;
  - assicurare una costante pulizia sia negli alloggi abitativi, sia negli ambienti comuni;
  - rendere le camere accoglienti, creando un ambiente familiare come se fosse a casa propria, garantendo un'atmosfera accogliente e un arredamento confortevole in relazione alla categoria;
  - garantire camere di dimensioni adeguate, pulite quotidianamente e devono disporre di biancheria pulita;
  - garantire almeno 1 stanza e bagno della struttura adatto all'accoglienza di disabili, secondo le normative vigenti;
  - segnalare la sala ristorante all'interno della struttura e gli orari di essa che devono essere ben visibili nella hall e nelle camere;
  - il ristorante deve possedere e rispettare i requisiti delle imprese ristorative come spiegato al punto C) dell'art. 2, del presente disciplinare.
- procedere periodicamente alla rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti, attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction*;
- introdurre un efficace sistema di gestione e di risoluzione dei reclami;
- garantire una dotazione di personale:
  - qualificato, affidabile e preciso;
  - capace di dare una risposta tempestiva alle richieste del cliente;
  - capace di intrattenere con il cliente un rapporto cortese, cordiale ed attento alle esigenze da lui espresse;
  - preparato ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro.
- garantire la massima trasparenza dei prezzi applicati nei diversi periodi di riferimento come indicati nel listino, dichiarando espressamente le eventuali spese aggiuntive;
- esporre, in maniera visibile il listino e non superare i prezzi in esso dichiarati;
- migliorare gli standard di qualità della propria offerta, partecipando personalmente o facendo partecipare il proprio personale, a corsi di formazione appositamente organizzati, a fiere e/o meeting del settore;
- mettere a disposizione il materiale informativo del Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo" fornito dal club stesso;

- mettere a disposizione spazi, prodotti e risorse umane per attività didattiche e culturali, come corsi di degustazione, cucina locale ed altro finalizzate alla conoscenza e promozione del patrimonio specifico del Club, che possono essere organizzate in collaborazione con le altre imprese del club;
- organizzare con il coinvolgimento e la collaborazione di tutte le imprese aderenti al club, attività didattiche, visite guidate ed eventi finalizzati alla promozione delle risorse turistiche, dei prodotti agroalimentari e dei manufatti dell'artigianato locale;

## **B) IMPRESE RICETTIVE-EXTRALBERGHIERE**

*Le imprese ricettive, extralberghiere, le quali comprendono:- case per ferie; -case religiose di ospitalità; -centri soggiorno studi; -ostelli per la gioventù; -rifugi di montagna; -Affittacamere; -Affittacamere in esercizi di ristorazione; -case ed appartamenti per vacanze; -attività ricettive di turismo rurale; attività ricettive di agriturismo, ititurismo, pesca turismo; -attività ricettive di b&b.*

*Le seguenti strutture devono presentare i seguenti requisiti minimi:*

- ubicazione della struttura all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- accesso indipendente;
- cucina (servizio non obbligatorio per ostelli della gioventù) centri soggiorno studio e case religiose di ospitalità;
- locale soggiorno, con superficie complessiva non inferiore a mq 0,50 per posto-letto;
- disponibilità di adeguati servizi igienici e comunque non inferiori a due W.C. a uso dei locali comuni;
- disponibilità di una hall<sup>2</sup>, di un ingresso o di un altro locale adibito a luogo di accoglienza degli ospiti che attendono per la visita, che abbia adeguati servizi igienici;
- disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso della struttura, 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;
- la struttura è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;
- 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 ricettive devono impegnarsi a:*

- presentare gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, pavimentazione esterna, ecc) in buono stato di manutenzione;
- realizzare parcheggi riservati ed attrezzature di servizio per l'accoglienza dei portatori di handicap;

---

<sup>2</sup> Solo per Hotel e strutture ricettive a 4 – 5 stelle.

- garantire la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni alla struttura;
- garantire un arredamento decoroso della hall e delle sale comuni, che sia in sintonia con la tipicità e le tradizioni architettoniche ed artigianali del territorio;
- esporre nella hall e all'interno delle sale comuni i prodotti Agroalimentari di qualità e dell'artigianato locale forniti dalle altre imprese del Club, per i quali ci si impegna a garantire la pulizia e l'integrità;
- garantire, nelle lingue di maggiore diffusione (almeno in italiano e in inglese), l'informazione su:
  - eventi e manifestazioni del territorio;
  - garantire modalità di collegamento con le principali località del contesto territoriale;
  - è assicurata una costante pulizia sia negli alloggi abitativi, sia negli ambienti comuni;
  - rendere le camere accoglienti, creando un ambiente familiare come se fosse a casa propria, garantendo un'atmosfera accogliente e un arredamento confortevole in relazione alla categoria;
  - garantire camere di dimensioni adeguate, pulite quotidianamente e devono disporre di biancheria pulita;
  - garantire almeno 1 stanza e bagno della struttura adatto all'accoglienza di disabili, secondo le normative vigenti;
  - il ristorante deve possedere e rispettare i requisiti delle imprese ristorative come spiegato al punto C) dell'art. 2, del presente disciplinare
  - procedere periodicamente alla rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti, attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction*;
  - introdurre un efficace sistema di gestione e di risoluzione dei reclami;
  - garantire una dotazione di personale:
    - qualificato, affidabile e preciso;
    - capace di dare una risposta tempestiva alle richieste del cliente;
    - capace di intrattenere con il cliente un rapporto cortese, cordiale ed attento alle esigenze da lui espresse;
    - preparato ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro.
  - garantire la massima trasparenza dei prezzi applicati nei diversi periodi di riferimento come indicati nel listino, dichiarando espressamente le eventuali spese aggiuntive;
  - esporre, in maniera visibile il listino e non superare i prezzi in esso dichiarati;
  - migliorare gli standard di qualità della propria offerta, partecipando personalmente o facendo partecipare il proprio personale, a corsi di formazione appositamente organizzati, a fiere e/o meeting del settore;
  - mettere a disposizione il materiale informativo del Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo" fornito dal club stesso;

- mettere a disposizione spazi, prodotti e risorse umane per attività didattiche e culturali, come corsi di degustazione, cucina locale ed altro finalizzate alla conoscenza e promozione del patrimonio specifico del Club, che possono essere organizzate in collaborazione con le altre imprese del club;
- organizzare con il coinvolgimento e la collaborazione di tutte le imprese aderenti al club, attività didattiche, visite guidate ed eventi finalizzati alla promozione delle risorse turistiche, dei prodotti agroalimentari e dei manufatti dell'artigianato locale;

### **C) IMPRESE DI RISTORAZIONE**

Possono far parte del club le imprese di ristorazione (ivi compresi ristoranti, trattorie, osterie con cucina, buffet, ristori agrituristici), che abbiano caratteristiche legate alla storia e alla tradizione enogastronomica del territorio considerato.

*Le imprese in oggetto dovranno impegnarsi a rispettare i seguenti requisiti minimi:*

- ubicazione della struttura all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- assicurare l'allestimento di uno spazio o di un locale adeguato, come luogo di accoglienza e di sosta temporanea per gli ospiti, che abbia disponibilità di un servizio igienico ad uso dei visitatori;
- disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso del locale, 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 del Club le imprese di ristorazione devono impegnarsi a:*

- il locale dell'impresa è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;
- garantire un arredamento decoroso che sia in sintonia con la tipicità e le tradizioni architettoniche ed artigianali del territorio;
- esposizione all'interno del locale, con particolare cura ed adeguata collocazione, dei prodotti tipici locali;
- gli elementi esterni al locale (parcheggio, giardino, facciata, pavimentazione esterna, ecc...) si presentano in buono stato di manutenzione;
- sono garantiti la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni alla struttura del locale;

- mantenere con i clienti un rapporto cordiale, sviluppando un'attitudine ad ascoltare il cliente e a comunicare in modo semplice e chiaro, al fine di dare una risposta tempestiva alle richieste ed alle esigenze da lui espresse;
- il personale deve essere disponibile, gentile, adeguatamente formato sull'offerta dei piatti proposti;
- curare la pulizia dei locali (banco di mescita, sale da pranzo, servizi igienici) e la tipicità degli arredi e dell'ambiente del locale;
- rispettare le normative nazionali e regionali previste in tema di igiene e sicurezza alimentare;
- proporre prioritariamente agli ospiti la cucina del territorio, con piatti tradizionali del territorio identificati con nomi che ne esaltino la tipicità; in particolare, l'azienda si impegna a servire prodotti del contesto territoriale di riferimento, valorizzando in particolare i prodotti DOC, DOP, DOPG, IGP, IGT e STG del territorio. Compatibilmente con la stagionalità, saranno presenti nel menu tutti i prodotti tipici territoriali. Il titolare e/o i suoi collaboratori dovranno essere in grado di presentare i prodotti agli ospiti, fornendo anche all'occorrenza indicazioni sull'origine e sulla reperibilità. La carta dei vini potrà accogliere soltanto vini regionali ed il "vino della casa" dovrà essere auspicabilmente di produzione "locale", identificando l'azienda produttrice;
- mettere a disposizione dell'ospite materiali informativi dei prodotti e dei loro luoghi di provenienza, in modo accattivante, attraverso storie, fotografie, leggende, narrazioni;
- possibilità di reperire all'interno dei locali materiale informativo ed illustrativo del club di prodotto ed informazioni sulle risorse turistiche e su eventi e manifestazioni del territorio;
- garantire, nelle lingue di maggiore diffusione (almeno in italiano e in inglese), l'informazione su:
  - eventi e manifestazioni del territorio;
  - modalità di collegamento con le principali località del contesto territoriale;
  - impegno ad effettuare o quantomeno ad ospitare visite guidate, finalizzate alla conoscenza delle tipicità locali in un'ottica di turismo relazionale;
  - prevedere la possibilità di fornire in prestito i propri prodotti Agroalimentari di qualità da esporre, a titolo promozionale, nelle strutture ricettive, nei ristoranti e nelle imprese appartenenti al club di prodotto;
  - impegno a mettere a disposizione spazi, prodotti e risorse umane per attività didattiche come corsi di degustazione, cucina locale ed altro finalizzate alla conoscenza e promozione del patrimonio del Club.
- 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;

- assicurare l'apertura al pubblico nei giorni e negli orari corrispondenti a quelli concordati con il club di prodotto;
- disponibilità del titolare o del personale addetto, a frequentare corsi di aggiornamento e/o di formazione, fiere e/o meeting del settore;
- garantire una dotazione di personale:
  - qualificato, affidabile e preciso;
  - capace di dare una risposta tempestiva alle richieste del cliente;
  - capace di intrattenere con il cliente un rapporto cortese, cordiale ed attento alle esigenze da lui espresse;
  - preparato ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro.
- garantire la massima trasparenza dei prezzi applicati ed indicati nel listino,
- il personale di sala deve essere in numero sufficiente rispetto ai coperti, deve essere in divisa o in alternativa indossare una tipologia di abbigliamento che lo identifichi;
- il conto deve presentare distintamente tutte le voci di spesa;
- esporre, in maniera visibile il listino e non superare i prezzi in esso dichiarati;

### **ART. 3**

#### **DIRITTI E INIZIATIVE PER GLI ADERENTI**

L'operatore che aderisce al presente disciplinare, oltre ad essere inserito in tutte le attività promozionali previste dal club di prodotto, ha diritto ad utilizzare l'apposito "logo" identificativo del club ed ad evidenziare l'appartenenza al Club, in tutte le proprie comunicazioni, brochure, dépliant, 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 promozionali 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.