



FEASR
Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale
L'Europa investe nelle zone rurali



REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO REGIONALE
DELLO SVILUPPO RURALE
E DELLA PESCA MEDITERRANEA

Programma
di Sviluppo
Rurale **PSR**
Sicilia 2007-2013
Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo
Rurale: l'Europa investe nelle zone rurali



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 COMPRENSORIALE

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 **R**elazionale **I**ntegrata)

Allegato G

Servizi



Gruppo
di Azione
Locale

NATIBLEI



ART. 1

ADERENTI

Possono aderire al club di prodotto: Autotrasporto e noleggio; Bus operator; Autonoleggio con o senza conducente; Organizzazione di eventi; Noleggio attrezzature per fruizione turistica. Gli enti gestori 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:

Le aziende che offrono servizi turistici, che ricoprono l'importante ruolo di informatore e accompagnatore, devono presentare i seguenti requisiti minimi:

- ubicazione nell'area oggetto di disciplinare 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 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, che offre servizi turistici, è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;

Ai fini dell'inserimento nel Club le aziende che offrono servizi turistici, che posseggono un ufficio aperto ai clienti, devono impegnarsi a:

- allestire una segnaletica stradale in conformità con le normative vigenti, partendo dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Mettere a disposizione del cliente una brochure/scheda informativa sui servizi offerti – redatta minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale, i mezzi a disposizione così come tutte le informazioni necessarie sui servizi offerti, numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al cliente di contattare l'operatore in qualsiasi momento.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio dei 4 GAL Cooperanti;

- Il Marchio deve essere presente su biglietti da visita, ricevute, carta intestata;
- Il Marchio deve essere presente e ben visibile sui mezzi utilizzati e messi a disposizione ai clienti;
- Dare un tocco di tipicità ai mezzi e alle attrezzature utilizzate, mediante la messa a disposizione di dépliant, immagini e quant'altro sia utile alla diffusione delle conoscenze del territorio, della gastronomia, dell'artigianato, della cultura, delle tradizioni e del paesaggio;
- Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l'ambiente. In particolare:
 - effettuare la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori;
 - utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti;
 - sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative da apporre all'interno dei mezzi sulla necessità di impattare il meno possibile sull'ambiente (es. non sprecare carburante, non sprecare l'acqua; differenziare la raccolta dei rifiuti);
- l'ente gestore può disporre, previo censimento e risultati inefficaci altri mezzi di contenimento, prelievi ed abbattimenti selettivi quantitativi e/o qualitativi necessari a conservare e ricostruire gli equilibri faunistici ed ambientali;
- almeno uno dei soggetti dell'azienda deve conoscere una lingua straniera o servirsi di personale qualificato;
- il personale deve essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri della struttura;
- il personale deve essere informato sulle attività e servizi presenti all'interno del territorio dei 4 GAL Cooperanti per facilitare la fruizione turistica del territorio. In particolare l'operatore deve fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti;
- gli operatori devono accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- l'operatore deve essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente;
- l'operatore deve mostrare al turista, al momento dell'arrivo, tutti i servizi offerti e quanto necessario per offrire un buon servizio;

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.