

DISCIPLINARE



Il presente disciplinare individua i requisiti che le imprese devono soddisfare per poter aderire all'Associazione ITINERARI.

Il rispetto delle regole citate nel disciplinare rappresenta uno strumento di valorizzazione e riconoscibilità dei comportamenti di qualità ed ha l'obiettivo di garantire un elevato livello di qualificazione e organizzazione dell'impresa, qualità dei servizi offerti, affidabilità verso il cliente e rispetto del codice etico correlato.

Le imprese che rispettano il presente disciplinare sono inserite in un elenco, diffuso a cura dei soggetti ideatori del progetto, che consentirà al consumatore una scelta mirata e consapevole. Il mancato rispetto delle regole del presente disciplinare comporterà l'esclusione dal suddetto elenco

Le imprese aderenti sono consapevoli di svolgere un ruolo attivo nella valorizzazione e promozione della destinazione Crotona e delle sue risorse.

L'impresa pertanto:

contribuisce allo sviluppo di un sistema territoriale integrato di marketing turistico ed al rafforzamento della coesione territoriale attraverso il consolidamento della rete di relazioni con gli stakeholders locali e l'attivazione di iniziative e interventi di promozione turistica realizzati anche in collaborazione e partnership;

concorre alla formazione di una rete sul territorio, attraverso azioni qualificate, frutto dell'esperienza acquisita e di significative collaborazioni con gli altri operatori dei diversi settori interessati.

Il presente disciplinare è pensato per diversi settori di attività così meglio specificati: alberghi, attività di ristorazione, attività commerciali, attività di prestazione di servizi.

Le regole

1. L'impresa garantisce il rispetto degli oneri ed obblighi di legge previsti per l'attività esercitata

Le aziende possono aderire all'iniziativa solo se in possesso delle concessioni, autorizzazioni amministrative e requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività svolta e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

2. L'impresa fornisce in modo trasparente e completo le informazioni relative ai prodotti/servizi offerti

Le comunicazioni che contengono informazioni relative alle condizioni del prodotto e/o del servizio offerto riportano, utilizzando modalità idonee ad assicurarne una chiara percezione, l'indicazione delle caratteristiche dell'offerta, del prezzo, del prodotto/servizio e delle eventuali componenti del prezzo suscettibili di variazione e delle condizioni limitative dell'offerta.

3. L'impresa garantisce una struttura ed un ambiente adeguati alle esigenze dei clienti

È assicurata la buona manutenzione degli elementi esterni della struttura (facciata, tinteggiatura etc.);

L'impresa è ben segnalata e se dotata di una vetrina questa sarà ben illuminata; gli ambienti interni saranno accoglienti, ben illuminati e dotati di un arredamento confortevole.

Il personale addetto all'accoglienza sarà ben identificabile, curato nell'aspetto e cordiale.

E' garantita l'offerta di materiale informativo nelle lingue di maggiore diffusione.

4. L'impresa garantisce la capacità di risposta alle esigenze del cliente

L'impresa deve promuovere un'offerta mirata e diversificata di servizi, con un forte orientamento ai clienti e ai diversi segmenti di mercato; accetta diversi mezzi di pagamento: Contanti, Assegno, Bancomat, Carte di credito, servizi di home banking.

L'impresa procede alla rilevazione periodica del livello di soddisfazione dei clienti attraverso la diffusione di questionari di customer.

5. L'impresa garantisce la prestazione del servizio in modo affidabile e preciso

Il personale è fornito di una preparazione professionale, partecipa a percorsi di formazione continua e di aggiornamento; fornisce prontamente informazioni sui prodotti, sui servizi e sui prezzi; effettua le operazioni con rapidità e precisione.

6. L'impresa garantisce la trasparenza delle relazioni contrattuali con i clienti

L'impresa utilizza, nei rapporti con i clienti, condizioni contrattuali conformi a quanto previsto dalla normativa vigente; dà risposta tempestiva alla richiesta del cliente, con eventuale conferma via fax o mediante posta elettronica anche certificata.

7. L'impresa garantisce il rispetto delle leggi concernenti l'attività esercitata

L'impresa garantisce il rispetto delle normative :

- In materia di rapporti di lavoro;
- In materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- In materia di sicurezza alimentare.