



CENTRO STUDI TURISTICI E MANAGERIALI
consulenza strategica e formazione specialistica e manageriale
per lo sviluppo del turismo pubblico e privato

Sede Legale: Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 PALERMO (PA)
Tel. +39 091 6629004 - Fax +39 091 6127886
<http://www.cstm.it> | e-mail: info@cstm.it

Cod. Fisc.: 97225620828

PQH 3.6.1

Codice di autodisciplina e autoregolamentazione per l'adesione al **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** settore alberghiero ed extralberghiero.

Premesso

- che il C.S.T.M. ITALIA, sede regionale di Palermo promuove la realizzazione del Progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** nel comparto turistico ed alberghiero.
- che gli obiettivi che si intendono perseguire con tale iniziativa sono:
 - a. promuovere una maggiore sensibilità e rispetto delle norme sui contratti di lavoro, sull'igiene e sulla sicurezza;
 - b. migliorare l'immagine, la qualità e le caratteristiche dell'offerta del comparto turistico anche attraverso processi di qualità integrata e qualità ambientale;
 - c. adeguare le professionalità e creare nuove competenze nel settore turistico;
 - d. premiare gli operatori più attenti alle esigenze del mercato, alla soddisfazione del cliente, alla tutela dell'ambiente e della salute del cliente;
- che per la realizzazione e la buona riuscita dell'iniziativa è necessario che gli operatori aderenti si impegnino a rispettare norme minime di comportamento uniformi a garanzia e tutela della qualità del servizio erogato.

Tutto ciò premesso e ritenuto quanto precede come parte essenziale del Codice di autodisciplina e regolamentazione per l'adesione al Progetto "Qualità dei servizi turistici".

Il sottoscritto _____ titolare/proprietario della
struttura denominata _____

con sede in _____ via _____ n. _____

sito internet: <http://> _____ e-mail _____

d'ora in avanti per brevità "aderente" **dichiara** in qualità di aderente al Progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** di impegnarsi a rispettare tutte le norme di comportamento contenute nel presente Codice di autodisciplina e regolamentazione, garantendone la piena ed integrale applicazione.

Art. 1

L'aderente, per la realizzazione e la buona riuscita del progetto, si impegna a:

- fornire al C.S.T.M. ITALIA in qualità di soggetto proponente, notizie ed informazioni veritiere sulla propria struttura ricettiva e relative dotazioni;
- partecipare, personalmente o attraverso il proprio personale, alle iniziative seminariali e di aggiornamento relative al Progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**;
- adempiere a tutti gli obblighi necessari a garantire la qualità nei livelli specificati dal progetto e negli articoli riportati (artt. 2, 3, 4, 5).

Art. 2 - Qualità "sul lavoro"

L'aderente si impegna a:

- dotarsi di personale qualificato assunto secondo le modalità previste dalla legge;
- rispettare i contratti di lavoro (CCNL);
- garantire la sicurezza sul posto di lavoro;
- prestare attenzione alle esigenze del personale;
- assicurare al personale occasioni di aggiornamento continuo, tenendo in particolare conto delle proposte avanzate dal soggetto proponente.

Art. 3 - Qualità “per l’igiene e la sicurezza”

L’aderente si impegna a:

- applicare ed osservare la normativa sulla manipolazione e conservazione dei cibi di cui al D.lgs. 155/97 H.A.C.C.P. e, in particolare, ad aggiornare il documento di autocontrollo in relazione a tutti i passaggi della trasformazione alimentare: dalla fase di acquisto delle materie prime, alla loro conservazione, trattamento e somministrazione al cliente, sottoponendo quindi ad adeguati sistemi di controllo igienico-sanitario, gli spazi e le attrezzature delle cucine e delle aree dove sono preparati e conservati gli alimenti;
- applicare ed osservare scrupolosamente la normativa sulla sicurezza sul lavoro di cui al D.lgs. 626/94 e successive modifiche ed integrazioni e, in particolare, ad aggiornare il documento sulla sicurezza;
- applicare ed osservare la normativa vigente prevista sugli impianti tecnologici e sull’antincendio.

Art. 4 - Qualità “ambientale”

L’aderente si impegna a:

- promuovere la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio ambientale, anche attraverso una corretta gestione dei rifiuti, il riciclaggio delle acque, il risparmio energetico e l’utilizzo di energie rinnovabili.

Art. 5 - Qualità “per il cliente/ospite”

L’aderente si impegna a:

- garantire al cliente quanto specificato nell’allegato “A” Disciplinare per il [Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"](#), parte integrante del presente documento;

ed in particolare si impegna a:

- garantire la massima trasparenza dei prezzi applicati nei diversi periodo di riferimento come indicati nel listino, dichiarando espressamente le eventuali spese aggiuntive;
- esporre, in maniera visibile, il listino prezzi, non superare i prezzi dichiarati nello stesso;
- dotare la propria struttura ricettiva di personale, adeguato per numero alle esigenze del servizio, nonché:
 - qualificato, affidabile e preciso;
 - capace di fornire risposte tempestive alle richieste del cliente;
 - capace di intrattenere con il cliente un rapporto cortese, cordiale ed attento alle esigenze da esso manifestate;
 - preparato ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro.

Se la struttura ricettiva fornisce anche il servizio di ristorazione, l’aderente si impegna a:

- garantire una sempre qualità merceologica delle materie prime, anche privilegiando e segnalando le produzioni specifiche del territorio;
- utilizzare prodotti tipici locali, laddove possibile, regolarmente certificati (procedure di produzione, conservazione e distribuzione);
- garantire, al fine di tutelare i clienti dai rischi relativi a patologie da prioni e da alimenti geneticamente modificati, un sempre più accurato controllo di filiera e dei cibi offerti, nonché a proporre, laddove possibile, anche un menù a base di alimenti OGM free.

L’aderente si impegna inoltre a:

- assicurare una pulizia costante sia negli alloggi abitativi che nelle aree comuni;
- se la struttura è dotata di impianti di aria condizionata, a garantire la manutenzione e la pulizia costante e periodica dei filtri;
- dotare la propria struttura ricettiva delle strutture fisiche, delle attrezzature e degli strumenti di comunicazione idonei (in relazione alla categoria ai pertinenza), ed in buono stato d’uso, per la piena soddisfazione delle aspettative del cliente/ospite;
- migliorare gli standard di qualità della propria offerta, anche partecipando, personalmente o facendo partecipare il proprio personale, a corsi di formazione appositamente organizzati, a fiere e/o meeting del settore;
- procedere periodicamente alla rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti attraverso la somministrazione di questionari (customer satisfaction) appositamente predisposti dal C.S.T.M. ITALIA;
- introdurre un efficace sistema di gestione e risoluzione dei reclami.

Art. 6

L'operatore che aderisce al presente Codice di Autodisciplina, oltre ad essere inserito in tutte le attività promozionali previste dal progetto Qualità, ha diritto di utilizzare l'apposito "logo", realizzato dal C.S.T.M. ITALIA per evidenziare l'appartenenza al progetto, in tutte le proprie comunicazioni, brochure, depliant, biglietti da visita, carta intestata, etc.

Il logo del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** dovrà essere esposto, a cura dell'aderente, all'interno/esterno della struttura ricettiva accreditata.

Inoltre, l'aderente si impegna ad esporre, nella Hall/Reception, in maniera visibile le "Regole della Qualità" per il cliente/ospite ed il presente codice di autodisciplina, così come predisposti dal C.S.T.M. ITALIA.

L'azienda aderente ha inoltre il diritto di:

- ricevere una newsletter periodica/mensile, su eventi, fiere, seminari e convegni;
- essere inserito, a titolo esclusivo, in tutte le iniziative promozionali promosse dal C.S.T.M. ITALIA ed in particolare a quelle legate al sito ufficiale <http://www.cstm.it>;
- partecipare a tutti i momenti di formazione, aggiornamento e riqualificazione previsti dal Progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**.

Art. 7

Le controversie che dovessero insorgere, tra gli aderenti al "Progetto Qualità" ed i loro ospiti in ordine alla mancata applicazione del presente Codice, saranno deferite alla sezione componente del Comitato di gestione, garanzia e controllo, previa applicazione dell'**Art. 8** relativamente ai soggetti iscritti alle associazioni di categoria.

Art. 8

Oltre alla competenza attribuita agli organi di vigilanza individuati dalle leggi di settore, decidere sulle controversie sorte in caso di reclami della clientela per inadempienza delle norme del presente "Codice" da parte degli aderenti al progetto, il C.S.T.M. ITALIA provvederà, altresì ad esprimere un tentativo di riconciliazione.

Il reclamo del cliente, debitamente motivato, dovrà essere inoltrato per posta, via e-mail al seguente indirizzo: **C.S.T.M. Centro Studi Turistici e Manageriali**, Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 Palermo (PA). <http://www.cstm.it> | e-mail: info@cstm.it

L'ente C.S.T.M. ITALIA, presa conoscenza dell'esposto, sentito il titolare dell'impresa interessato, dovrà pronunciarsi sulla questione entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo e la relativa decisione dovrà essere comunicata per iscritto e trasmessa via e-mail all'aderente interessato e alla sezione competente che provvederà pertanto a comporre la controversia e a darne comunicazione al cliente.

Qualora sia manifesta l'indisponibilità dell'associato a comporre la controversia, si procederà a investire la sezione competente, la quale potrà adottare nei confronti degli aderenti, a seconda della gravità della inadempienza, i seguenti provvedimenti: **richiamo scritto** ed eventuale **espulsione**. I provvedimenti sia di richiamo scritto che di sospensione potranno essere utilizzati unicamente nell'ambito della funzionalità del progetto e comunque resta inteso che potranno essere applicati dopo un anno a far data dalla sottoscrizione, da parte della struttura aderente, del presente codice di autodisciplina.

Nel caso di espulsione dell'aderente, sarà cura del C.S.T.M. ITALIA procedere all'espulsione da tutte le iniziative promozionali relative all'anno successivo.

Art. 9 - Norma di rinvio

Per tutto quanto qui non espressamente previsto si rinvia alle norme del codice civile e alle disposizioni delle leggi di settore in quanto applicabili.

data _____

Il soggetto/azienda _____

(timbro e firma del rappresentante legale)