



Istituto Nazionale  
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio  
Cuneo



OSPITALITÀ ITALIANA  
QUALITY APPROVED

## BANDO PER L'ASSEGNAZIONE DI 10 NUOVI RICONOSCIMENTI MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA

ANNO 2017

### 1. Finalità

Il Marchio di Qualità è un riconoscimento che le strutture turistiche possono utilizzare ai fini promozionali, offrendo al cliente la garanzia del rispetto dei requisiti qualitativi definiti nel disciplinare predisposto dall'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche (ISNART) in collaborazione con la Camera di commercio di Cuneo. L'ottenimento del marchio comporta l'inserimento della struttura nelle attività promozionali realizzate da ISNART a livello nazionale, sul sito internet [www.10q.it](http://www.10q.it), nella Guida annuale provinciale e nelle altre pubblicità ed eventi promosse dall'Ente camerale.

Per le strutture certificate saranno inoltre organizzate iniziative formative.

### 2. Modalità e termini di partecipazione

Sono ammesse alla selezione per l'assegnazione del Marchio le strutture turistiche indicate nel successivo articolo, operanti in provincia di Cuneo, iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale ove richiesto dalla normativa, che svolgono l'attività da almeno un anno e in possesso dei requisiti richiesti previsti dal disciplinare della categoria di appartenenza.

**La presentazione della domanda per ricevere la visita di controllo dell'organismo incaricato finalizzata alla verifica dei requisiti qualitativi della struttura richiesti per la concessione della certificazione volontaria è soggetta ad una quota di:**

- € 100,00 + I.V.A. 22% per le strutture iscritte al Registro Imprese;
- € 200,00 + I.V.A. 22% per i bed & breakfast non iscritti al Registro Imprese.

Il contributo richiesto dovrà essere versato tramite bonifico intestato alla Camera di Commercio di Cuneo (causale "Adesione progetto marchio Ospitalità Italiana – anno 2017") - Banca Popolare di Sondrio Agenzia di Cuneo codice IBAN: IT22Q 05696 10200 000050000X14.

L'Ente camerale provvederà all'emissione di regolare fattura.

Le strutture interessate dovranno inviare **dall'8 agosto al 20 settembre 2016** alla Camera di commercio di Cuneo l'apposita scheda di adesione e copia del bonifico bancario, esclusivamente all'indirizzo di posta certificata [protocollo@cn.legalmail.camcom.it](mailto:protocollo@cn.legalmail.camcom.it) (l'invio può essere effettuato anche da un indirizzo di posta non certificata) **indicando nell'oggetto "bando per il marchio Ospitalità Italiana – anno 2017"**.

Nel caso in cui il numero degli esercizi ritenuti idonei a partecipare al progetto superi il numero massimo prestabilito, per l'ammissione si terrà conto dell'ordine cronologico di arrivo della scheda di adesione.

### **3. Ammissione al progetto**

Al progetto saranno ammesse le strutture facenti parte delle seguenti tipologie:

- alberghi
- residenze turistico alberghiere
- ristoranti
- agriturismi
- bed & breakfast
- campeggi
- rifugi
- agenzie di viaggio

La Commissione di valutazione esaminerà le schede di adesione pervenute e, sulla base delle indicazioni in esse contenute, selezionerà le strutture ritenute idonee a partecipare al progetto. Saranno escluse le schede non compilate correttamente o prive del pagamento di cui all'art. 2. Le strutture ammesse al progetto riceveranno apposita comunicazione, tramite servizio postale o posta elettronica, con l'indicazione del periodo in cui verrà svolta la visita di controllo. In caso di rinuncia alla partecipazione al progetto da parte di strutture ammesse, saranno contattati gli eventuali esercizi idonei presenti nella graduatoria approvata dalla Commissione.

### **4. Visita di controllo**

La visita di controllo consiste in un sopralluogo, effettuato senza preavviso da personale qualificato, volto a verificare la rispondenza della struttura e dei servizi offerti ai clienti, rispetto ai requisiti definiti nel disciplinare. Le aree oggetto di verifica sono quelle comuni e non, anche se non accessibili al pubblico, secondo quanto indicato nel disciplinare.

La verifica dei requisiti è documentata attraverso la compilazione da parte del valutatore di una lista di riscontro, ed è corredata dalla documentazione dallo stesso richiesta e dal supporto fotografico rilevato durante la visita.

### **5. La Commissione di valutazione**

Presso la Camera di commercio di Cuneo è istituita la Commissione di valutazione, della quale fanno parte 4 rappresentanti delle seguenti tipologie di strutture turistiche: alberghi, ristoranti, agriturismi e bed&breakfast, un rappresentante dei consumatori oltre ad un rappresentante della Camera di commercio, uno della Regione Piemonte, uno dell'Amministrazione Provinciale e uno dell'ISNART.

### **6. Marchio di qualità**

In caso di esito positivo della visita di controllo e sulla base delle risultanze della verifica eseguita dal valutatore e certificate dall'ente di valutazione la Commissione rilascia alla struttura il Marchio di Qualità 2016.

La Camera di commercio ne invia comunicazione all'azienda entro 30 giorni dalla data in cui si è riunita la Commissione.

La struttura alla quale viene rilasciato il Marchio di qualità riceve la targa in ottone, l'attestato e la vetrofania annuali che attestano la conformità ai requisiti previsti dal disciplinare e sarà inserita nel materiale pubblicitario di cui all'art. 9.

### **7. Provvedimenti negativi**

In caso di non assegnazione del Marchio, alla struttura che ha ricevuto la visita di controllo non sarà rimborsata la quota di adesione.

Le strutture ricevono comunicazione delle motivazioni di esclusione con l'indicazione delle modalità per adeguare gli standard qualitativi ai requisiti richiesti dallo specifico disciplinare al fine di poter in seguito ripresentare la domanda.

La struttura può formulare un reclamo con le modalità previste dall'art. 8 del "Regolamento per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana".

Non saranno resi noti i nomi delle strutture che verranno escluse dalla certificazione.

### **8. Mantenimento del marchio**

Il riconoscimento del Marchio potrà essere mantenuto nelle annualità successive previo il pagamento di una quota di contribuzione nella misura stabilita dalla Giunta camerale e a condizione che in sede di controllo sia accertato il mantenimento dei requisiti.

In caso contrario la Camera di commercio provvederà alla revoca del marchio con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario.

### **9. Promozione del marchio**

La promozione del Marchio viene realizzata annualmente da ISNART attraverso i canali tradizionali (Borse, Fiere di settore, stampa specializzata) e innovativi (sito Internet nazionale), nonché all'estero tramite il circuito camerale estero.

Attraverso un'efficace promozione del Marchio di Qualità lo si vuole rendere un elemento distintivo e di scelta da parte del cliente e un plus commerciale per l'operatore.

A tal fine ISNART realizzerà le seguenti azioni promozionali:

- Q Attestato e vetrofania
- Q Sito internet nazionale
- Q Presenza alle fiere
- Q Accordi con editori
- Q Educational (incontri con le strutture turistiche)
- Q Pubblicità sui mercati esteri
- Q Applicativi per Iphone, Ipad e Ipod touch

La Camera di commercio di Cuneo realizzerà le seguenti ulteriori azioni promozionali:

- Q Targa in ottone
- Q Sito internet camerale
- Q Materiale promozionale
- Q Percorsi formativi

Inoltre ISNART fornirà periodicamente per via telematica a tutti gli operatori premiati i risultati delle proprie ricerche, gestite attraverso l'Osservatorio Nazionale del Turismo, mediante:

- Q Questionari di controllo anche in Internet
- Q Mystery Guest (visite a sorpresa)
- Q Invio dei risultati degli osservatori

### **10. Soggetti promotori**

Il progetto "Marchio di Qualità" è promosso dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio con sede in Roma ed è realizzato e finanziato a livello locale dalla Camera di Commercio di Cuneo in collaborazione con l'ISNART.