



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO “Q – MARCHIO DI QUALITÀ OSPITALITÀ ITALIANA”

1 Finalità

- 1.1 Il “Q – Marchio di Qualità Ospitalità Italiana” è un riconoscimento che le strutture turistiche possono utilizzare ai fini promozionali offrendo al cliente la garanzia del rispetto dei requisiti qualitativi definiti nel relativo Disciplinare predisposto dall’ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche). L’ottenimento del marchio comporta l’inserimento della struttura nel catalogo nazionale pubblicato e diffuso anche via web a cura di ISNART.
- 1.2 Il presente Regolamento definisce le modalità di valutazione delle strutture ai fini del rilascio del “Q – Marchio di Qualità Ospitalità Italiana”.

2 Soggetti coinvolti

- 2.1 ISNART: Istituto Nazionale Ricerche Turistiche ente promotore del marchio di Qualità.
- 2.2 Camera di Commercio.
- 2.3 Ente di certificazione: organismo, terzo e indipendente, accreditato SINCERT a fronte della norma EN 45011, incaricato da ISNART per la verifica del rispetto dei requisiti previsti dal Disciplinare di riferimento.
- 2.4 Valutatore: è il soggetto, designato dall’ente di certificazione che effettua la visita presso la struttura turistica. I valutatori sono selezionati in maniera tale da assicurare la competenza nella valutazione.
- 2.5 Struttura turistica: agriturismo che ha presentato domanda di adesione al “Q – Marchio di Qualità Ospitalità Italiana”.

3 Modalità e requisiti di adesione

- 3.1 La domanda di adesione deve essere inoltrata dall’agriturismo alla CCIAA.
- 3.2 La regolare iscrizione dell’agriturismo alla CCIAA costituisce un requisito di accesso verifica ispettiva per l’ottenimento della certificazione.
- 3.3 L’invio della “Scheda di adesione” compilata in tutte le sue parti e firmata dal rappresentante legale della struttura attesta la formale adesione e l’accettazione integrale del presente regolamento.
- 3.4 L’agriturismo riceverà dalla CCIAA e/o da ISNART la comunicazione di accettazione della domanda con l’indicazione del periodo in cui sarà svolta la verifica. Nel caso di non accettazione della domanda la CCIAA e/o ISNART comunicherà le relative motivazioni.
- 3.5 Il proprietario/gestore della struttura che sarà visitata, dovrà informare il personale al fine di poter agevolare l’esecuzione della verifica.

4 Modalità di esecuzione della verifica

- 4.1 La verifica consiste in un sopralluogo presso la struttura, effettuato da personale qualificato (valutatore), volto a verificare la rispondenza strutturale e dei servizi offerti ai clienti rispetto ai requisiti definiti nel disciplinare. Le aree oggetto di verifica saranno quelle comuni e non, anche se non accessibili al pubblico, secondo quanto indicato nel disciplinare.
- 4.2 La verifica verrà effettuata senza preavviso, previo accertamento delle fasce orarie di reperibilità e



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO “Q – MARCHIO DI QUALITÀ OSPITALITÀ ITALIANA”

disponibilità del titolare dell'agriturismo.

4.3 La verifica dei requisiti verrà documentata attraverso la compilazione di una lista di riscontro, dalla documentazione richiesta dal valutatore e da supporto fotografico rilevato durante la visita di valutazione.

5 Concessione e rinnovo del marchio

5.1 Sulla base dell'esito della verifica ispettiva l'ente di certificazione comunica alla CCIAA il punteggio assegnato alle imprese. La CCIAA, in base al punteggio assegnato, rilascia alla struttura turistica l'Attestato di certificazione e l'ISNART la concessione all'uso del “Q – Marchio di Qualità Ospitalità Italiana”.

5.2 Le strutture che non otterranno il punteggio minimo 150/200 per l'ottenimento del marchio riceveranno comunicazione dalla CCIAA delle motivazioni di esclusione e potranno ripresentare la domanda non prima di sei mesi e comunque avendo provveduto ad eliminare le carenze riscontrate.

5.3 La struttura alla quale viene rilasciato il “Q – Marchio di Qualità Ospitalità Italiana” è inserita nel catalogo nazionale e beneficerà delle attività di promozione del marchio organizzate da ISNART.

5.4 Il mantenimento del “Q – Marchio di Qualità Ospitalità Italiana” è subordinato agli esiti di una verifica annuale secondo quanto definito ai paragrafi 4 e 5 del presente regolamento.

5.5 Le strutture saranno inserite nelle successive edizioni della guida

ISNART solo a seguito della verifica del mantenimento dei requisiti secondo le stesse modalità previste ai paragrafi precedenti.

6 Disposizioni per l'uso dell'Attestato di certificazione e del Marchio

6.1 La struttura deve dare pubblicità dell'ottenimento del marchio attraverso l'affissione dell'Attestato e attraverso l'inserimento del logo su documentazione pubblicitaria o materiale informativo vario.

6.2 L'agriturismo può utilizzare l'Attestato di certificazione e il marchio soltanto qualora lo stesso sia valido o comunque accompagnato dall'indicazione dell'anno di rilascio.

6.3 La struttura turistica deve utilizzare il marchio di qualità secondo quanto definito nel Regolamento uso marchio trasmesso da ISNART. ISNART si riserva di proteggere legalmente l'uso del certificato o del marchio da qualsiasi utilizzo ad opera di terzi non autorizzati.

7 Riservatezza

7.1 Gli atti e le informazioni riguardanti l'agriturismo, acquisiti o dei quali si è venuti a conoscenza nel corso delle attività di valutazione, sono considerati riservati, salvo disposizioni di legge contrarie o autorizzazione scritta della struttura.

8 Reclami e ricorsi

8.1 L'agriturismo può formulare un reclamo formale all'ISNART qualora non sia soddisfatta del suo operato (ad esempio comportamento dei valutatori o inesattezza delle informazioni



**REGOLAMENTO PER IL RILASCIO
“Q – MARCHIO DI QUALITA’ OSPITALITA’ ITALIANA”**

riportate nella Guida o su altri mezzi informativi). ISNART provvederà tempestivamente alla gestione del reclamo dandone comunicazione alla struttura.

accordo delle parti o, in difetto, dal consiglio della Camera Arbitrale di Roma. Il collegio arbitrale avrà sede in Roma.

- 8.2 Qualora l’agriturismo ritenga, in seguito a decisioni prese, di essere stata oggetto di discriminazione pregiudiziale e non motivata, può presentare ricorso ad ISNART, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione. Il ricorso deve contenere le motivazioni per cui la struttura dissente dalle suddette decisioni. Il ricorso è valutato da un Comitato d’Appello, nominato dal Consiglio di Amministrazione di ISNART, composto da tre membri in maniera da assicurare un’imparzialità di giudizio. Il Comitato di Appello esamina il ricorso ed ascolterà il rappresentante della struttura entro 60 giorni dalla sua presentazione. Le spese relative al ricorso rimangono a totale carico della parte soccombente.

9 Arbitrato

- 9.1 La risoluzione di eventuali controversie insorte tra le parti direttamente o indirettamente nell’applicazione del Regolamento e/o degli accordi economici connessi all’applicazione di tale regolamento, in conformità del Regolamento della Camera Arbitrale di Roma, regolamento che le parti dichiarano di conoscere ed accettare interamente, sarà devoluta alla decisione libera irrituale e secondo equità di un collegio arbitrale composto di tre arbitri di cui uno nominato da ciascuna delle parti ed il terzo, con funzioni di presidente, nominato di comune