



DISCIPLINARE PER SETTORE RICETTIVITA' TURISTICA E RISTORAZIONE

PRIMA BOZZA MARZO 2016

A) Prerequisiti

Prerequisito n°1 - La struttura/locale o la sede di svolgimento delle attività di servizio deve essere ubicata nel territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale, in quanto il requisito della territorialità costituisce prerogativa principale del *Marchio del Parco*. Sono ammesse in deroga le organizzazioni di servizi turistici con sede esterna al territorio di riferimento ma che svolgono l'attività all'interno dello stesso.

Prerequisito n°2 - L'azienda, quando richiesto, deve essere iscritta al Registro delle imprese e deve possedere le concessioni, le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività svolta e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è eventualmente esercitata.

Prerequisito n°3 - L'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito regionale, nazionale e comunitario a qualsiasi livello e nel rispetto di ogni altra disposizione normativa vigente relativa ad aspetti che possano risultare direttamente o indirettamente connessi con l'esercizio dell'attività stessa.

B) Requisiti generali

Requisito generale n°1 - L'azienda si impegna a predisporre ed attivare una ipotesi di miglioramento triennale delle proprie prestazioni ambientali (vedi la *tabella 1* allegata al presente disciplinare) nell'ottica di applicare nuove forme gestionali e tecnologie volte, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a:

- ✓ incrementare il risparmio energetico, anche tramite l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili
- ✓ ridurre il consumo idrico
- ✓ ridurre la produzione di rifiuti migliorando le forme di recupero
- ✓ ridurre le proprie emissioni atmosferiche.

Requisito generale n°2 - In caso di ristrutturazione e/o rinnovo degli impianti e dell'attrezzatura, devono essere adottati sistemi che garantiscano il miglioramento delle prestazioni ambientali della struttura (ad esempio sistemi di isolamento termico delle superfici trasparenti e sistemi di inerzia termica efficace per pareti, solai e coperture, illuminazione a basso consumo energetico, generatori



di calore con elevato rendimento energetico, dispositivi idraulici a basso consumo di acqua, elettrodomestici ad alta performance ambientale, etc.) sempre nel rispetto delle norme e delle caratteristiche tipologiche e paesaggistiche previste dalle normative vigenti.

Requisito generale n°3 - L'azienda si impegna a predisporre ed attivare sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti in conformità con le norme vigenti per il comune territorialmente competente.

Requisito generale n°4 - Devono essere utilizzati prodotti per la pulizia altamente biodegradabili e certificati con marchio ecologico comunitario Ecolabel o con altri marchi ecologici.

Requisito generale n°5 - Deve essere predisposta adeguata cartellonistica aziendale per dare corrette informazioni agli ospiti circa la fruibilità delle strutture, la natura ed i costi dei diversi servizi offerti.

Requisito generale n°6 - Devono essere compiute, nei confronti dei fruitori del Parco della Maremma azioni di sensibilizzazione e comunicazione sui temi ambientali e turistici riguardanti l'area protetta e, in generale, il territorio della provincia di Grosseto. L'Ente Parco fornisce a tal riguardo adeguato materiale informativo.

Requisito generale n°7 - Per garantire un ulteriore servizio alla clientela, è auspicabile che l'azienda possa offrire al turista la possibilità di utilizzare qualsiasi sistema di pagamento ad oggi in uso, quali ad esempio la carta di credito e il bancomat.

Requisito generale n°8 - Deve essere attuata una verifica del grado di soddisfazione del cliente relativa al livello qualitativo dei servizi offerti, attraverso la somministrazione alla clientela di un questionario di *customer satisfaction* fornito dal Parco, al fine di trasmettere al Parco stesso i dati per l'elaborazione di future strategie di accoglienza turistica.

Requisito generale n°9 - Data l'importanza di una strategia di promozione e di comunicazione per la commercializzazione dell'offerta della struttura in contesti che non siano esclusivamente locali, l'azienda deve adeguatamente promuovere i propri servizi ed offrire adeguata visibilità al marchio di qualità con la presenza sulla rete internet indicando le specifiche aziendali, la localizzazione e l'adesione al marchio; il requisito minimo richiesto è la presenza sul Web in appositi siti promozionali per le imprese; è auspicabile la realizzazione di un sito web personale, concordando con l'Ente Parco il posizionamento dei loghi e dei link comuni dedicati all'area protetta ed al progetto *Marchio del Parco*.



Requisito generale n°10 - La struttura deve mettere a disposizione dei clienti, in un apposito spazio dedicato, materiale informativo, logistico e culturale sul territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale; in particolare deve essere garantita una corretta informazione sulla rete di operatori aderenti al *Marchio del Parco* e sulle finalità del marchio stesso.

Requisito generale n°11 - Ove possibile è apprezzata l'installazione di reti Wi - Fi gratuite e di postazioni internet dedicate ai clienti

C) Requisiti specifici

Requisito specifico n°1 - Il presente disciplinare è applicato alle aziende ed agli operatori (proprietari o gestori) del settore ricettivo alberghiero ed extralberghiero e del settore della ristorazione localizzate all'interno del territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale. Per ogni struttura/locale valgono le regole generali in riferimento alla attività effettivamente svolta. In considerazione della possibilità che l'attività ricettiva e quella ristorativa siano esercitate dalla medesima impresa, i criteri di riferimento sono stati inseriti all'interno di un unico disciplinare; nel caso in cui le strutture ricettive non offrano un servizio di ristorazione, esse non sono tenute a rispettare i criteri specifici legati alla somministrazione di alimenti.

Requisito specifico n°2 - Deve essere posta particolare cura nella manutenzione dei fabbricati e degli spazi esterni di loro pertinenza, con riguardo soprattutto al benessere degli ospiti e alla gradevolezza degli ambienti in modo tale da minimizzare gli impatti ambientali e valorizzare le caratteristiche tipiche del territorio.

Requisito specifico n°3 - I recuperi ed i restauri delle strutture edilizie devono essere effettuati in conformità delle caratteristiche tipologiche-strutturali locali e con l'uso di materiali tipici della tradizione costruttiva dell'area, nel rispetto dei Regolamenti vigenti.

Requisito specifico n°4 - Le pietanze devono essere confezionate nel rispetto delle norme di legge, utilizzando per quanto possibile prodotti che provengono da aziende agricole situate nel territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale. I prodotti che, per necessità, provengono da fuori territorio devono comunque privilegiare la logica della filiera corta e del km zero.

Requisito specifico n°5 - Nell'allestimento del menù occorre valorizzare la tradizione tipica del territorio, garantendo la specialità del pasto con l'inserimento di almeno un menù tipico e con indicazione diretta dei produttori dei singoli alimenti e bevande utilizzati, provenienti dal territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale o, comunque, dalla provincia di Grosseto.



Requisito specifico n°6 - La struttura deve privilegiare, nella scelta dei propri fornitori ed erogatori di servizi, soggetti concessionari del *marchio del Parco*.

Requisito specifico n°7 - Fra la varietà di vini, birre, alcolici e super alcolici che vengono serviti devono trovare adeguata rappresentanza le produzioni tipiche del territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale o, comunque, della provincia di Grosseto con particolare riguardo al patrimonio di vini DOC e DOCG. A tal fine deve essere predisposta un'apposita "Carta delle bevande" in cui le produzioni prima citate trovino adeguata evidenza.

Requisito specifico n°8 - La struttura deve privilegiare la somministrazione di cibi freschi anziché precotti o surgelati.