



Allegato B

DISCIPLINARE DEL CLUB DI PRODOTTO TURISTICO SILAUTENTICA

Il Club di Prodotto Turistico "Silautentica" è un sistema di qualità e di eccellenza - ideato e voluto dal Gruppo di Azione Locale della Sila - indirizzato a tutte le strutture ricettive (hotel, B&B, rifugi, campeggi, affitta camere, agriturismi, ristoranti, pizzerie, osterie, trattorie, ecc...) e strutture complementari (aziende agricole e aziende del settore agroalimentare quali cantine, caseifici, produttori ortofrutticoli, allevatori, fattorie didattiche, esercizi commerciali quali quelli artigianali, macellerie, salumerie, ortofrutta, panifici, enoteche, noleggio e vendita attrezzature sportive, abbigliamento, accompagnamento turistico, ecc.) del territorio di competenza del Gal della Sila (comuni di Acri, Casole Bruzio, Celico, Lappano, Pedace, Pietrafitta, Rovito, San Giovanni in Fiore, San Pietro in Guarano, Serra Pedace, Spezzano della Sila, Spezzano Piccolo, Trenta), interessate alla promozione del comparto del turismo rurale e che intendono cooperare in un percorso di crescita qualitativa dell'offerta turistica di settore, impegnandosi a condividere quanto stabilito nel presente Disciplinare.

Il GAL della Sila, costituito in attuazione dell'Asse IV – Approccio Leader del PSR Calabria 2007/2013, è il Soggetto gestore del Club di Prodotto Turistico Silautentica, ideato al fine di migliorare la qualità, destagionalizzare e differenziare l'offerta turistica locale, attraverso la creazione di un prodotto rivolto all'utenza rappresentata da quanti amano il turismo rurale inteso come scoperta delle peculiarità e unicità del territorio sotto l'aspetto della cultura, delle tradizioni, dei sapori, del paesaggio e della natura.

Art. 1) Gli obiettivi del Club di Prodotto Turistico Silautentica

Il Club di Prodotto Turistico Silautentica si propone di realizzare i seguenti obiettivi:

- *riunire e collegare in un sistema turistico di qualità e di eccellenza gli aderenti che condividono gli obiettivi e rispondono ai criteri stabiliti in questo Disciplinare;*



- *favorire la collaborazione fra gli aderenti, sviluppando e rafforzando la qualità del servizio offerto;*
- *favorire, anche attraverso l'analisi dei servizi offerti e della qualità percepita da parte del cliente, l'organizzazione di attività formative rivolte agli operatori del comparto turistico e degli altri comparti economici ad esso correlati, il miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti prestati dagli aderenti, al fine di fornire all'utenza un prodotto turistico sempre più appetibile e competitivo;*
- *promuovere e sostenere attività comuni, volte alla valorizzazione delle potenzialità turistiche del territorio in cui operano gli aderenti;*
- *costituire una sede di confronto, di scambio di esperienze e di ricerca, che si ponga anche quale laboratorio di nuove idee e iniziative, finalizzato fra l'altro alla tutela e allo sviluppo economico e sociale del territorio in cui gli aderenti operano, puntando ad uno sviluppo turistico fondato sulla valorizzazione delle eccellenze e delle peculiarità del territorio, sotto l'aspetto paesaggistico, ambientale, artistico, culturale, delle tradizioni, dell'artigianato e dell'enogastronomia;*
- *utilizzare il marchio "Silautentica" in conformità al Disciplinare ed alle decisioni adottate dal Soggetto gestore;*
- *promuovere e qualificare presso i target di riferimento il brand turistico "Silautentica", cooperare per la crescita qualitativa dell'offerta turistica territoriale e della competitività del distretto turistico della Sila Grande in ambito locale, nazionale e internazionale.*

Art. 2) Modalità di adesione

La domanda di adesione al Club di Prodotto può essere presentata al Soggetto gestore in qualsiasi momento dell'anno.

La domanda deve essere corredata da fotocopia del bonifico bancario attestante il versamento della quota di adesione annuale a favore del Soggetto gestore.

Il Soggetto gestore decide sull'idoneità entro 15 (quindici) giorni dall'acquisizione del parere della Commissione di Valutazione e Garanzia, che opera come specificato nel successivo Art. 6.

L'appartenenza al Club di Prodotto Turistico "Silautentica" obbliga l'aderente al rispetto del Disciplinare, nonché delle risoluzioni adottate del Soggetto gestore



Art. 3) Tipologie di aziende ammesse all'adesione al Club di Prodotto Turistico "Silautentica"

Categoria A:

- Aziende Agricole, consorzi e cooperative di trasformazione, produzione e vendita del settore agroalimentare, quali cantine, caseifici, produttori di frutta e verdura, allevatori, fattorie didattiche, ecc.

Categoria B:

- Hotel, B&b, rifugi, campeggi, affitta camere, agriturismi, ristoranti, pizzerie, osterie, trattorie, ecc.

Categoria C

- Attività di produzione, distribuzione e vendita di manufatti artigianali; attività commerciali del settore gastronomico quali macellerie, salumerie, ortofrutta, panifici, enoteche, ecc; attività commerciali di servizio al turismo quali noleggio e vendita attrezzature sportive, abbigliamento, attività di accompagnamento turistico, ecc.

Art. 4) Requisiti qualitativi richiesti per l'adesione e il mantenimento dell'iscrizione al Club di Prodotto Turistico "Silautentica"

Il possesso, da parte di ciascuna azienda aderente al Club di Prodotto Turistico "Silautentica", dei requisiti specificati nei successivi paragrafi e l'impegno per il mantenimento (e costante miglioramento) degli standard qualitativi, costituisce il fondamento indispensabile di tutta la strategia di comunicazione e promozione della marca turistica territoriale perseguita dal Club di Prodotto. Le aziende aderenti si impegnano pertanto a rispettare le normative vigenti per il proprio settore di appartenenza e a garantire degli standard minimi di qualità definiti attraverso i requisiti nel seguito specificati.

I requisiti di adesione al Club di Prodotto Turistico "Silautentica" si suddividono nelle seguenti tipologie:

- **Requisiti obbligatori** – Sono i requisiti senza il possesso dei quali l'azienda non può essere ammessa a far parte del Club di prodotto;
- **Requisiti fungibili** – Sono i requisiti che possono non essere presenti al momento dell'adesione al Club di Prodotto Turistico "Silautentica", ma la cui attivazione è fortemente auspicabile nell'ottica del miglioramento qualitativo dell'offerta di ciascuna azienda e, conseguentemente, di tutto il sistema turistico locale. I requisiti fungibili



dovranno pertanto essere conseguiti nei tempi e nei modi che verranno stabiliti con apposite delibere dell'Organo direttivo del Soggetto Gestore del Club di Prodotto, che verranno prese in sintonia con le strategie perseguite dal Club e le fasi evolutive dello sviluppo turistico territoriale e saranno comunicate per iscritto agli aderenti al Club di Prodotto.

N.B. L'elenco e la ripartizione dei requisiti obbligatori e requisiti fungibili potrà variare nel corso delle revisioni periodiche del Disciplinare (previste dall'Art. 9), in relazione all'evoluzione delle esigenze e delle richieste del mercato turistico, delle strategie e degli obiettivi perseguiti dal Club di Prodotto Turistico "Silautentica" e delle fasi evolutive dello sviluppo turistico territoriale.

Tutti i requisiti nel seguito dettagliati presuppongono e trovano la loro giustificazione nell'ottica del criterio qualitativo fondamentale rappresentato dall'OSPITALITA', intesa come elemento caratteristico e distintivo dell'offerta turistica locale e come essenza stessa e mission del Club di Prodotto Turistico "Silautentica", così come è chiaramente dichiarato nella tag-line del marchio: "Ospitali per natura".

La condivisione e la costante attenzione al rispetto e alla valorizzazione di tale principio di ospitalità, per quanto difficilmente "quantificabile" e "misurabile" è da intendere, pertanto, quale requisito fondamentale e imprescindibile che ciascuna azienda / esercizio si impegna moralmente a perseguire aderendo al Club di Prodotto.

Art. 4 – Primo Comma:

Requisiti di adesione e mantenimento dell'iscrizione al Club di Prodotto relativi alle aziende rientranti nella Categoria A

Requisiti obbligatori

- Ubicazione dell'azienda all'interno dei territori di competenza dei comuni di: Acri, Casole Bruzio, Celico, Lappano, Pedace, Pietrafitta, Rovito, San Giovanni in Fiore, San Pietro in Guarano, Serra Pedace, Spezzano della Sila, Spezzano Piccolo, Trenta;
- Ubicazione dell'azienda in ambiente caratteristico, vicino a risorse naturali, culturali, storiche e artistiche del paesaggio Silano;
- Rispetto delle regole igienico-sanitarie prescritte per le aziende operanti nel settore;



- Disporre di telefono, indirizzo di posta elettronica e fax;
- Esporre il marchio "Silautentica" in luogo in posizione ben visibile ai clienti e ai visitatori dell'azienda;
- Utilizzare materie prime e/o semilavorati provenienti dal territorio della Sila Grande e metodi di produzione tradizionali, valorizzando la filiera corta, la conservazione della biodiversità costituita dalle specie vegetali e animali autoctone e la preservazione delle produzioni agroalimentari locali;
- Vendere e promuovere presso lo spaccio aziendale - nel caso l'azienda ne fosse dotata - di prodotti di propria produzione e/o trasformazione o comunque tipici e provenienti dal territorio della Sila Grande;
- Informare il cliente sulle caratteristiche, la storia, la qualità e l'origine dei propri prodotti, fornendo notizie chiare e dettagliate, sia attraverso eventuali strumenti di comunicazione (quali etichette, manifesti, volantini, brochures, sito internet, ecc.), sia attraverso il contatto diretto con gli acquirenti;
- Cooperare con le altre aziende aderenti al Club di Prodotto, favorendo l'avvio con loro di collaborazioni e convenzioni e segnalando al turista le opportunità offerte dalle diverse aziende in relazione all'acquisto di prodotti tipici e artigianali, ai servizi, all'alloggio e alla ristorazione (**N.B.** Nell'ottica del miglioramento dell'offerta turistica globale del territorio e del successo del brand "Silautentica" è fondamentale, qualora non si disponesse dei prodotti richiesti dal cliente, segnalare altre aziende aderenti al Club presso le quali tali prodotti possono essere acquistati);
- Esporre in modo chiaro e in posizione ben visibile, nel rispetto delle norme vigenti in materia, i prezzi per l'acquisto dei prodotti al dettaglio;
- Utilizzare, previa autorizzazione del Soggetto Gestore, il marchio "Silautentica" nei propri strumenti e iniziative di comunicazione e presentazione aziendale e sulle etichette dei prodotti, in conformità con le modalità stabilite all'Art. 11;
- Promuovere il territorio della Sila Grande, il brand "Silautentica", gli itinerari turistici e le iniziative organizzate dal Club di Prodotto, attraverso l'esposizione e la divulgazione dei materiali di comunicazione che verranno realizzati dal Club (volantini, brochures, guide, manifesti, web-gis, ecc.) e il contatto diretto con i clienti, fornendo informazioni sui luoghi di interesse del territorio, sulla storia, cultura, tradizioni, locali tipici, le escursioni, i servizi, la logistica, ecc.;



Requisiti fungibili

- Disporre di uno spaccio aziendale per la vendita diretta al pubblico dei propri prodotti e/o di altre tipologie di prodotti tipici del territorio garantendone la tracciabilità di filiera (per la fornitura dei quali si auspica fortemente la stipula di convenzioni con altre aziende appartenenti al Club di Prodotto);
- Disporre di POS per il pagamento tramite bancomat o carta di credito da parte dei clienti che effettuano acquisti presso lo spaccio aziendale;
- Disporre di un corner dove esporre e diffondere i materiali di promozione e comunicazione forniti dal Club di Prodotto presso lo spaccio aziendale;
- Strutturare lo spaccio aziendale e le strutture connesse nel rispetto dei criteri di accessibilità ai diversamente abili prescritte dalle leggi vigenti in materia;
- Nei locali dell'azienda disporre spazi dedicati alla presentazione della storia e delle peculiarità dell'attività, attraverso l'esposizione di materiale fotografico, testi descrittivi, oggetti, utensili e testimonianze della tradizione agricola locale, ecc;
- Disporre percorsi di visita e conoscenza dei processi produttivi aziendali, visite guidate e/o attività dimostrative e degustazioni su prenotazione;
- Disporre di un sito internet aziendale, regolarmente aggiornato, riportante le informazioni relative all'attività aziendale, alla tipologia e alle caratteristiche dei propri prodotti e ai prezzi per il loro acquisto al dettaglio presso lo spaccio aziendale;
- Promuovere, stimolare e supportare il miglioramento della professionalità del personale, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione;
- Essere in grado di interagire con i turisti esteri attraverso personale che parli una o più lingue straniere.

Art. 4 – Secondo Comma:

Requisiti di adesione e mantenimento dell'iscrizione al Club di Prodotto relativi alle aziende rientranti nella Categoria B

N.B. La tipologia di aziende per la quale risultano validi i requisiti di seguito dettagliati viene segnalata nel seguito con la seguente simbologia:

- ***Agr: Agriturismo***
- ***Aff: affitta camere***
- ***B: Bed&Breakfast***



- **C: campeggi**
- **H: Hotel**
- **Rif: Rifugi**
- **Ris: Ristoranti (comprese pizzerie, osterie e trattorie)**
- **T: tutte le aziende rientranti nella Categoria B**

Requisiti obbligatori

- Ubicazione delle aziende all'interno dei territori di competenza dei comuni di: Acri, Casole Bruzio, Celico, Lappano, Pedace, Pietrafitta, Rovito, San Giovanni in Fiore, San Pietro in Guarano, Serra Pedace, Spezzano della Sila, Spezzano Piccolo, Trenta **[T]**;
- Ubicazione delle aziende in ambiente caratteristico, vicino a risorse naturali, culturali, storiche e artistiche del paesaggio silano **[Agr – C - Rif]**;
- Rispetto delle regole igienico-sanitarie prescritte per le aziende operanti nel settore e costante attenzione alla pulizia e al decoro e alla manutenzione della struttura, sia all'interno che all'esterno **[T]**;
- Rispetto delle leggi vigenti in materia di accessibilità alla struttura da parte dei diversamente abili **[T]**;
- Cooperare con le altre aziende aderenti al Club di Prodotto, favorendo l'avvio di collaborazioni e convenzioni e segnalando al turista le opportunità offerte dalle diverse aziende in relazione all'acquisto di prodotti tipici e artigianali, ai servizi, all'alloggio e alla ristorazione (**N.B.** *Nell'ottica del miglioramento dell'offerta turistica globale del territorio e del successo del brand "Silautentica" è fondamentale, qualora - per ragioni connesse all'esaurimento dei posti disponibili, ai periodi di chiusura dell'attività, o per qualsiasi altro motivo - non si fosse in grado di assolvere alle richieste del cliente, segnalare altre aziende aderenti al Club presso le quali tali servizi possono essere fruiti*) **[T]**;
- Esporre in modo chiaro e in posizione ben visibile il listino dei prezzi, nel rispetto delle norme vigenti in materia e dei criteri di ospitalità e correttezza nei confronti del cliente ai quali si ispira il Club di Prodotto **[T]**;
- Esporre in modo chiaro e ben visibile all'esterno della struttura le informazioni relative ai giorni settimanali e ai periodi stagionali di chiusura, nonché i recapiti per il contatto da parte del cliente in caso di temporanea assenza **[T]**;
- Esporre il marchio "Silautentica" in luogo ben visibile ai clienti e ai visitatori dell'azienda **[T]**;



- Utilizzare, previa autorizzazione del Soggetto Gestore, il marchio "Silautentica" nei propri strumenti e iniziative di comunicazione e presentazione aziendale, in conformità con le modalità stabilite all'Art. 11 **[T]**;
- Promuovere il territorio della Sila Grande, il brand "Silautentica", gli itinerari turistici e le iniziative organizzate dal Club di Prodotto, attraverso l'esposizione e la divulgazione dei materiali di comunicazione che verranno realizzati dal Club (volantini, brochures, guide, manifesti, web-gis, ecc.) e il contatto diretto con i clienti, fornendo informazioni sui luoghi di interesse del territorio, sulla storia, cultura, tradizioni, locali tipici, le escursioni, i servizi, la logistica, ecc. **[T]**;
- Prevedere orari flessibili per l'accoglienza, registrazione e consegna delle chiavi per l'accesso alle stanze e alla struttura **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;
- Prevedere orari flessibili per il servizio delle colazioni e dei pasti principali (ove previsti) che tengano conto delle esigenze degli appassionati di turismo rurale, che spesso praticano escursionismo e attività outdoor che richiedono la partenza per le escursioni in orari mattutini e non garantiscono il rientro negli orari classici del pranzo o della cena **[Agr - B - H - Rif]**;
- Informare puntualmente il cliente sulle caratteristiche, i servizi offerti dalla propria struttura e i costi, sia attraverso il contatto diretto sia attraverso depliant, brochures, sito internet o altri strumenti di comunicazione **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;
- Nella preparazione delle colazioni e dei pasti (ove previsti) privilegiare l'utilizzo prodotti tipici, stipulando convenzioni per la fornitura da parte di altre aziende aderenti al Club di Prodotto che utilizzano materie prime e/o semilavorati provenienti dal territorio della Sila Grande e di metodi di produzione tradizionali, valorizzando la filiera corta, la conservazione della biodiversità costituita dalle specie vegetali e animali autoctone e alla preservazione delle produzioni agroalimentari locali **[Agr - B - H - Rif - Ris]**;
- Proporre nel proprio menù i piatti e le ricette della tradizione locale, variando le proposte anche nell'ottica della stagionalità o di particolari eventi e ricorrenze tradizionali (così da valorizzare i prodotti più caratteristici dei diversi periodi dell'anno) e accompagnando la presentazione dei piatti al turista con informazioni relative all'origine, alla qualità, alla storia e alle tradizioni legate alle diverse specialità enogastronomiche locali. Ove possibile, inserire e valorizzare nella carta dei vini, le produzioni vitivinicole locali e regionali. Nel caso in cui la struttura non preveda il servizio ristorazione, è vivamente consigliata la stipula di una convenzione o la



segnalazione al turista di un ristorante tipico della zona, aderente al Club di Prodotto, presso il quale possono essere degustate le specialità locali **[Agr - Aff - B - C - H - Rif - Ris]**;

- Disporre di telefono, indirizzo di posta elettronica e fax che consentano ai clienti di contattare l'azienda per prenotazioni e informazioni **[T]**;
- All'arrivo dei clienti predisporre un aperitivo di benvenuto, con una bevanda e uno stuzzichino con l'utilizzo di prodotti tipici locali **[Agr - H]**;
- Essere in grado di interagire con i turisti esteri attraverso personale in grado di parlare una o più lingue straniere **[H]**.

Requisiti fungibili:

- Disporre di POS per il pagamento da parte del cliente tramite bancomat o carta di credito **[T]**;
- Disporre di un sito internet aziendale, regolarmente aggiornato, riportante le informazioni relative all'attività aziendale, alla tipologia e alle caratteristiche dei servizi offerti e ai prezzi **[T]**;
- Disporre di servizio di e-commerce per la prenotazione elettronica dei propri servizi di alloggio e/o ristorazione da parte dei clienti **[T]**;
- Predisporre dei "pacchetti escursione" (costituiti da prodotti tipici locali stagionali) da poter fornire ai clienti che lo richiedano per il pranzo al sacco durante lo svolgimento delle attività e delle escursioni giornaliere **[Agr - H - Rif]**;
- Proporre menu differenziati per le diverse tipologie di turisti, con particolare riferimento alle esigenze legate a intolleranze (es. menu per celiaci), a particolari scelte alimentari (es. menu per vegetariani) o alla tipologia di attività svolta nel corso della vacanza (es. menu per chi pratica escursioni o altre attività outdoor) **[Agr - H - Ris - Rif]**;
- Predisporre un'area arredata come spogliatoio dove i turisti che praticano escursioni e attività all'aria aperta possano effettuare il cambio degli indumenti tecnici. Tale locale è facoltativo se i turisti vengono messi nelle condizioni di poter utilizzare le proprie camere o appartamenti per tale scopo **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;
- Organizzare un'area in cui i turisti possano depositare le proprie attrezzature per la pratica delle attività escursionistiche all'aria aperta. Il locale deve essere sicuro, facilmente raggiungibile e arredato con tutte le attrezzature necessarie ad ospitare in



modo adeguato il materiale del cliente (prevedere anche una manichetta dell'acqua per il lavaggio di biciclette o altre attrezzature) **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;

- Convenzionarsi con un'officina o predisporre nella struttura una piccola area dotata delle attrezzature di base, dove il cliente potrà effettuare la manutenzione o riparazioni delle proprie attrezzature outdoor. E' molto auspicabile anche la stipula di una convenzione con esercizi commerciali della zona, che possano offrire ai clienti un'assistenza specializzata per la riparazione o il noleggio delle attrezzature **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;
- Predisporre un servizio di lavaggio e asciugatura rapida degli indumenti tecnici per le escursioni e le attività all'aria aperta (il servizio può essere interno alla struttura o esterno, mediante convenzione con esercizio commerciale specializzato) **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;
- Stipulare convenzioni con guide turistiche locali e guide specializzate nell'accompagnamento per le diverse attività outdoor (possibilmente aderenti al Club di Prodotto), che siano a disposizione dei clienti della struttura per visite guidate, corsi e attività di accompagnamento **[Agr - Aff - B - C - H - Rif]**;
- Disporre di un servizio navetta interno alla struttura o gestito in convenzione con un'azienda esterna, per agevolare il trasferimento in arrivo e partenza dell'ospite, nonché il trasporto sul territorio per lo svolgimento di escursioni o altre attività turistiche **[Agr - C - H - Rif]**;
- All'interno della struttura, disporre di un corner dove esporre e diffondere i materiali di promozione e comunicazione forniti dal Club di Prodotto e di altri materiali informativi **[T]**;
- Disporre di un'area lettura-relax dove i clienti possano consultare i materiali di cui al punto precedente **[T]**;
- Disporre di una postazione di accesso a internet o un'area Wi-Fi da mettere a disposizione del cliente (è fortemente auspicabile che la fruizione di tale servizio risulti gratuita per i clienti della struttura) **[T]**;
- Presenza di un'area comune da condividere con gli ospiti **[Aff - B]**;
- Contestualizzare e personalizzare gli ambienti della struttura attraverso mobili ed elementi di arredo ispirati alle tradizioni e alla cultura del territorio **[Agr]**;
- Allestire un corner dedicato alla promozione e alla vendita di prodotti tipici del territorio e dell'artigianato locale (per la cui fornitura si auspica fortemente la stipula



di convenzioni con altre aziende aderenti al Club di Prodotto) **[Agr - C - H - Rif - Ris]**;

- Promuovere, stimolare e supportare il miglioramento della professionalità del personale, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione **[T]**;
- Essere in grado di interagire con i turisti esteri attraverso personale che parli una o più lingue straniere **[Agr - Aff - B - C - H - Rif - Ris]**.

Requisiti fungibili in tema di sostenibilità ambientale

Tenuto conto delle specificità territoriali della Sila Grande, dell'importanza e della fragilità dell'ecosistema locale, nonché del suo inestimabile valore nell'ottica delle risorse turistiche, il Club di Prodotto Turistico "Silautentica" ritiene fondamentale l'impegno da parte dei propri aderenti per la messa in atto di comportamenti virtuosi di sostenibilità ambientale la cui adozione è vivamente consigliata soprattutto per le strutture che operano nel settore della ricettività (hotel, agriturismi, B&b, affittacamere, ecc.).

Nel seguito si segnalano alcuni esempi di comportamenti virtuosi di cui si auspica l'attivazione:

- **Acqua:** riciclo dell'acqua piovana, riduzione del flusso doccia e dei rubinetti, acqua naturale in brocca;
- **Energia:** pannelli solari, lampadine a basso consumo, crepuscolari, termostati autonomi nelle camere, finestre isolanti ed altri sistemi di isolamento;
- **Materiali:** detersivi ad alta biodegradabilità, sistemi di dosaggio automatico della lavastoviglie, privilegiare acquisto di prodotti con pochi imballaggi, evitare il più possibile confezioni monodose e gli usa e getta (dai bagni alla ristorazione);
- **Rifiuti:** promuovere la raccolta differenziata (se non nelle camere almeno nelle zone comuni della struttura o in luogo esterno chiaramente indicato e accessibile)
- **Inoltre:** utilizzare carta riciclata, responsabilizzare l'ospite per il cambio della biancheria a richiesta.



Art. 4 – Terzo Comma:

Requisiti di adesione e mantenimento dell'iscrizione al Club di Prodotto relativi alle aziende rientranti nella Categoria C

Requisiti obbligatori

- Ubicazione delle aziende all'interno dei territori di competenza dei comuni di: Acri, Casole Bruzio, Celico, Lappano, Pedace, Pietrafitta, Rovito, San Giovanni in Fiore, San Pietro in Guarano, Serra Pedace, Spezzano della Sila, Spezzano Piccolo, Trenta;
- Ubicazione delle aziende in ambiente caratteristico, vicino a risorse naturali, culturali, storiche e artistiche del paesaggio silano;
- Rispetto delle regole igienico-sanitarie prescritte per le aziende operanti nel settore e costante attenzione alla pulizia e al decoro e alla manutenzione della struttura, sia all'interno che all'esterno;
- Rispetto delle leggi vigenti in materia di accessibilità alla struttura da parte dei diversamente abili;
- Vendere e promuovere presso il proprio negozio prodotti di propria produzione e/o trasformazione o comunque tipici e provenienti dal territorio della Sila Grande;
- Cooperare con le altre aziende aderenti al Club di Prodotto, favorendo l'avvio di collaborazioni e convenzioni e segnalando al turista le opportunità offerte dalle diverse aziende in relazione all'acquisto di prodotti tipici e artigianali, ai servizi, all'alloggio e alla ristorazione (**N.B.** *Nell'ottica del miglioramento dell'offerta turistica globale del territorio e del successo del brand "Silautentica" è fondamentale, qualora non si disponesse dei prodotti e/o dei servizi richiesti dal cliente, segnalare altre aziende aderenti al Club presso le quali tali prodotti/servizi possono essere fruiti*);
- Esporre in modo chiaro e in posizione ben visibile il listino dei prezzi, nel rispetto delle norme vigenti in materia e dei criteri di ospitalità e correttezza nei confronti del cliente ai quali si ispira il Club di Prodotto;
- Esporre in modo chiaro e ben visibile all'esterno della struttura le informazioni relative ai giorni settimanali di chiusura;
- Esporre il marchio "Silautentica" in luogo ben visibile ai clienti e ai visitatori dell'attività;
- Utilizzare, previa autorizzazione del Soggetto Gestore, il marchio "Silautentica" nei propri strumenti e iniziative di comunicazione e presentazione aziendale, in conformità con le modalità stabilite all'Art. 11;



- Promuovere il territorio della Sila Grande, il brand "Silautentica", gli itinerari turistici e le iniziative organizzate dal Club di Prodotto, attraverso l'esposizione e la divulgazione dei materiali di comunicazione che verranno realizzati dal Club (volantini, brochures, guide, manifesti, web-gis, ecc.) e il contatto diretto con i clienti, fornendo informazioni sui luoghi di interesse del territorio, sulla storia, cultura, tradizioni, locali tipici, le escursioni, i servizi, la logistica, ecc.;
- Informare puntualmente il cliente sulle caratteristiche, i servizi offerti dalla propria attività e i costi, sia attraverso il contatto diretto sia attraverso depliant, brochures, sito internet o altri strumenti di comunicazione;
- Disporre di telefono, indirizzo di posta elettronica e fax per contatti o informazioni;

Requisiti fungibili:

- Disporre di POS per il pagamento da parte del cliente tramite bancomat o carta di credito;
- Disporre di un sito internet aziendale, regolarmente aggiornato, riportante le informazioni relative all'attività aziendale, alla tipologia e alle caratteristiche dei servizi offerti e ai prezzi;
- Disporre di servizio di e-commerce per la prenotazione elettronica dei propri servizi di alloggio e/o ristorazione da parte dei clienti;
- All'interno della struttura, disporre di un'corner dove esporre e diffondere i materiali di promozione e comunicazione forniti dal Club di Prodotto e di altri materiali informativi;
- Promuovere, stimolare e supportare il miglioramento della professionalità del personale, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione;
- Essere in grado di interagire con i turisti esteri attraverso personale che parli una o più lingue straniere.

Art. 5) Ulteriori criteri di mantenimento dell'adesione al Club di Prodotto

Momenti di formazione

Il Soggetto gestore provvede alla periodica attivazione momenti di formazione, rivolti agli aderenti, che possono assumere anche la forma di incontri/corsi/viaggi studio/assemblee, ecc. I momenti di formazione saranno finalizzati all'acquisizione di competenze e conoscenze fondamentali per il processo di continuo miglioramento della qualità dei



servizi: formazione manageriale, team building, processi creativi, filosofia del Club di Prodotto, gestione del cliente, qualità e controllo qualità, ecc.

L'aderente al Club si impegna a partecipare ai momenti di formazione organizzati dal Soggetto gestore.

La partecipazione a tale formazione costituisce condizione necessaria per mantenere l'adesione al Club di Prodotto Turistico "Silautentica".

Miglioramento continuo

L'aderente al Club di Prodotto Turistico "Silautentica" si impegna a:

- *partecipare alle iniziative sul monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso gli strumenti che saranno ritenuti più opportuni e messi in atto dal Soggetto Gestore;*
- *ad un miglioramento continuo dell'offerta, dei servizi e della competenza specifica per il target del turismo rurale, anche tramite il confronto con gli altri aderenti al Club di Prodotto e con la concorrenza e la partecipazione ai momenti di formazione di cui ai punti precedenti;*
- *ad adeguarsi ai nuovi criteri individuati delle revisioni periodiche del Disciplinare, entro i termini che verranno decisi dal Soggetto Gestore del Club;*
- *a proporre idee, suggerimenti, progetti e proposte, finalizzati al continuo miglioramento dell'offerta del sistema turistico locale e dell'immagine della marca Silautentica.*

Art. 6) Commissione di Valutazione e Garanzia

Il Soggetto gestore istituisce una Commissione di Valutazione e Garanzia, composta da un numero minimo di 3 (tre) membri, avente la funzione di valutare e verificare, sulla base del Disciplinare e degli indirizzi forniti dal Soggetto gestore, le richieste di adesione al Club di Prodotto e i casi di sospensione o revoca dell'adesione.

La Commissione dura in carica 3 (tre) anni, con possibilità di rinnovo e comunque cessa dalle funzioni con la decadenza dell'Organo direttivo del Soggetto gestore.

La Commissione esprime il proprio parere entro un massimo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta d'adesione.



Il Club di Prodotto, garante della qualità dei servizi offerti agli ospiti, effettuerà azioni di verifica, attraverso la Commissione di Valutazione e Garanzia, per assicurare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti dichiarati dalle imprese.

L'Ente gestore del Club di Prodotto si impegna a perseguire, inoltre, lo sviluppo collettivo e a mettere a punto strategie di marketing e sviluppo sostenibile utili al fine di ottenere finanziamenti per agevolare e supportare le aziende partecipanti al progetto nel dotarsi dei requisiti essenziali e per ottenere un continuo miglioramento dell'offerta turistica territoriale.

Art. 7) Sospensione e revoca dell'adesione al Club di Prodotto e recessione dall'aderente

Sospensione e revoca dell'adesione al Club di Prodotto

- Sia in caso di sospensione che revoca dell'adesione al Club di Prodotto, il soggetto coinvolto viene escluso immediatamente da tutti gli strumenti di comunicazione previsti dal Club di Prodotto;
- L'aderente non in regola con il pagamento della quota annua viene sospeso e non può partecipare ai momenti formativi e promozionali fino alla regolarizzazione dei pagamenti, da effettuarsi, previa diffida, entro i termini comunicati dal Soggetto gestore pena la revoca dell'adesione al Club di Prodotto;
- La sospensione può essere attivata su iniziativa del Soggetto gestore o su richiesta dell'aderente in caso di "sospensione temporanea dell'attività" o di "diminuzione temporanea dell'offerta ricettiva" comunicate al Comune di competenza, per lo stesso periodo o per periodi inferiori. La sospensione può essere altresì attivata da entrambi in caso di cambio di gestione dell'attività, questo per verificare la volontà della nuova gestione di mantenere l'adesione al Club di Prodotto e gli standard definiti dal Disciplinare. Qualora non sussistesse la volontà l'adesione al Club di Prodotto sarà revocata;
- L'adesione è revocata anche nel caso in cui l'aderente non rispetti i requisiti previsti dal Disciplinare. E' altresì revocata quando la Commissione verifichi la fondatezza di diffuse e perduranti segnalazioni di insoddisfazione da parte degli ospiti;



- L'adesione è revocata quando l'aderente non partecipi, senza giustificato motivo, ai momenti di formazione organizzati dal Soggetto gestore;
- Il Soggetto gestore, previa comunicazione all'interessato, può decidere la sospensione anziché la revoca dell'adesione, se ritiene che sussistano le condizioni per un ripristino in tempi brevi della qualità, fissando un termine per il ripristino. Il mancato adeguamento entro tale termine comporterà la revoca dell'adesione al Club di Prodotto.

Recessione dell'aderente

- Attesa la natura del Club di Prodotto Turistico "Silautentica" e l'impegno richiesto a ciascun aderente, in specie a tutela degli investimenti effettuati, l'aderente si impegna a rimanere nel Club di Prodotto per almeno 2 (due) anni, salva la facoltà di recedere per giusta causa.
- La facoltà di recesso si esercita tramite la trasmissione di lettera raccomandata A/R all'Organo direttivo del Soggetto gestore entro il giorno 31 del mese di ottobre e il recesso ha effetto a far data dall'1 gennaio dell'anno successivo.
- L'aderente dimissionario è comunque e sempre tenuto ad adempiere tutte le obbligazioni assunte fino all'esecutività del recesso e non ha diritto al rimborso della quota versata, né all'abbuono di eventuali dodicesimi per il godimento dell'adesione al Club di Prodotto nell'esercizio in corso.
-

Art. 8) Revisione periodica del Disciplinare

Il Disciplinare, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, può essere revisionato periodicamente dal Soggetto Gestore.

I tempi d'adeguamento ai nuovi criteri da parte degli aderenti al Club di Prodotto sono regolati con le modifiche del Disciplinare, mentre sono immediatamente esecutivi per i nuovi esercizi ricettivi.



Art. 9) Controllo della Qualità

Monitoraggio della soddisfazione

Le verifiche finalizzate al controllo del mantenimento della qualità dichiarata e verificata al momento dell'adesione al Club di Prodotto riguardano il mantenimento dei requisiti obbligatori previsti dal presente Disciplinare e, in modo particolare, l'attività svolta e la partecipazione ai momenti formazione/aggiornamento.

Il Soggetto gestore può decidere di adottare diverse modalità per effettuare il monitoraggio della qualità degli aderenti.

Le verifiche possono essere svolte ad esempio tramite:

- autocertificazione da effettuarsi annualmente e per ogni aggiornamento di servizi e di struttura;
- visite a campione organizzate dal Soggetto gestore;
- censimenti di verifica della soddisfazione del cliente;
- altre modalità decise dal Soggetto gestore.

Il controllo del mantenimento della qualità viene effettuato a partire del momento dell'adesione al Club di Prodotto.

Art. 10) Utilizzo del Marchio "Silautentica"

Obblighi verso il Marchio

Obbligo per i partecipanti di rendere visibile l'appartenenza al Club di Prodotto Turistico "Silautentica" e di inserire il marchio in tutti gli strumenti di comunicazione decisi dal Soggetto gestore. Sono attribuiti al Soggetto gestore tutti i poteri di controllo, monitoraggio e sanzione collegati al corretto uso del marchio.

Il Soggetto gestore si impegna a promuovere costantemente il Marchio del Club di Prodotto Turistico Silautentica e le iniziative e attività connesse, attraverso specifiche azioni di comunicazione quali ad esempio:

- *pianificazione di campagne di comunicazione attraverso i media specializzati;*
- *realizzazione di apposite pubblicazioni, depliantistica informativa;*



- *distribuzione agli aderenti al Club della depliantistica e della Guida "Vivere la Sila Grande";*
- *promozione del Club di Prodotto Turistico Silautentica attraverso gli house organ del Soggetto gestore (sito internet, web-gis, newsletter, ecc.);*
- *promozione del Club di Prodotto Turistico Silautentica attraverso appositi spazi di visibilità e distribuzione dell'apposita depliantistica alle fiere di settore, nazionali e internazionali, cui il Soggetto gestore prenderà parte; ecc.*

Oneri finanziari del Marchio

Le spese relative all'attività di promozione del Marchio del Club di Prodotto Turistico Silautentica sono a carico del Soggetto gestore.

Art. 11) Nota

La proprietà e la gestione del Marchio del Club di Prodotto Turistico "Silautentica" è del Gruppo di Azione Locale della Sila, costituito il **25.03.2008** con sede in via Guido Rossa, 24 – 87050 Spezzano Piccolo (Cs)

Per ogni informazione rivolgersi a :

Gruppo di Azione Locale della Sila

Tel. 0984/431064

Fax 0984/431064

E-mail info@galsila.com

Web: www.galsila.com