



PQIH 3.6.2



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

PROCEDURE PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO di QUALITÀ "QUALITY ITALY HOTELS"

1. Finalità

- 1.1 Il Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels" è un riconoscimento che le strutture alberghiere ed extralberghiere possono utilizzare ai fini promozionali offrendo al cliente la garanzia del rispetto dei requisiti qualitativi definiti nel relativo **disciplinare** predisposto dall'organismo promotore C.S.T.M. ITALIA Centro Studi Turistici e Manageriali.
L'assegnazione/ottenimento del marchio comporta l'inserimento della struttura nel sito web a cura del C.S.T.M. ITALIA.
- 1.2 Il presente Regolamento definisce le modalità di valutazione delle strutture ai fini del rilascio del Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels".

2. Soggetti coinvolti

- 2.1 C.S.T.M. Centro Studi Turistici e Manageriali ente promotore del Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels".
- 2.2 Organo costituito da tecnici e consulenti esperti del settore come da regolamento apposito.
- 2.3 Ente di certificazione: organismo, C.S.T.M. ITALIA indipendente, responsabile per la verifica del rispetto dei requisiti previsti dal **disciplinare** del Codice di Autoregolamentazione di riferimento.
- 2.4 Valutatore: è il soggetto competente nella valutazione, designato dall'ente di certificazione che effettua la visita presso la struttura candidata.
- 2.5 Struttura alberghiere ed extralberghiere: soggetto (albergo & resort/residenza turistica alberghiera/bed and breakfast/case per vacanze e affittacamere) che ha presentato regolare domanda di adesione al Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels".

3. Modalità e requisiti di adesione

- 3.1 La domanda di adesione deve essere inoltrata dalle strutture turistiche al C.S.T.M. ITALIA.
- 3.2 La regolare iscrizione della struttura alla CCIAA costituisce un requisito di accesso alla certificazione.
- 3.3 L'invio della apposita "scheda di adesione" compilata in tutte le sue parti e firmata dal rappresentante legale della azienda attesta la formale adesione e l'accettazione integrale del presente regolamento.
- 3.4 La struttura riceverà dal C.S.T.M. ITALIA la comunicazione di accettazione della domanda con l'indicazione del periodo in cui sarà svolta la verifica. Nel caso di non accettazione della domanda il C.S.T.M. ITALIA comunicherà le relative motivazioni di esclusione.
- 3.5 Il proprietario/gestore della struttura che sarà visitata, dovrà informare il personale al fine di potere agevolare l'esecuzione della verifica.

4. Modalità di esecuzione della verifica

- 4.1 La verifica consiste in un sopralluogo presso la struttura candidata alla certificazione Progetto Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels", effettuato senza alcun preavviso, 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 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. Quanto rilevato dal valutatore in sede di verifica verrà rielaborato per l'attribuzione del punteggio.

5. Concessione e rinnovo del Marchio di Qualità

- 5.1 Sulla base della verifica ispettiva l'ente C.S.T.M. ITALIA di certificazione valida il punteggio assegnato e lo comunica alla Commissione di valutazione che delibera il rilascio del marchio. In seguito della delibera, il C.S.T.M. ITALIA rilascia alla struttura turistica l'Attestato e la concessione all'uso del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**.
- 5.2 Le strutture che non otterranno il punteggio minimo per l'ottenimento del marchio riceveranno comunicazione delle relative motivazioni di esclusione e potranno ripresentare la loro candidatura non prima di sei mesi e comunque avendo provveduto ad eliminare le eventuali carenze riscontrate.
- 5.3 La struttura alla quale viene rilasciato il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** è inserita nel sito ufficiale <http://ww.cstm.it>, beneficerà delle attività di promozione del Marchio di Qualità organizzate dell'ente medesimo.
- 5.4 Il mantenimento del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** è subordinato agli esiti di una verifica periodica/annuale, assicurando il mantenimento dei requisiti secondo quanto definito ai paragrafi 4 e 5 del presente regolamento.

6. Disposizioni per l'uso del certificato e del Marchio di Qualità

- 6.1 La struttura può pubblicizzare l'ottenimento del marchio attraverso l'affissione dell'Attestato e l'inserimento del logo su documentazione o materiale informativo e promo-pubblicitario.
- 6.2 La struttura turistica può utilizzare l'Attestato e/o il logo soltanto qualora lo stesso sia valido o comunque con l'indicazione dell'anno di rilascio.
- 6.3 La struttura turistica deve utilizzare il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** secondo quanto definito nel Regolamento (utilizzo del Marchio di Qualità trasmesso dal C.S.T.M. ITALIA). Il C.S.T.M. ITALIA si riserva di proteggere legalmente l'uso del Certificato e/o del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** da qualsiasi utilizzo ad opera di terzi non autorizzati.

7. Riservatezza

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

8. Reclami e ricorsi

- 8.1 La struttura può formulare un reclamo formale al C.S.T.M. ITALIA qualora non sia soddisfatto del suo operato (ad esempio, comportamento dei valutatori o inesattezza delle informazioni riportate nel sito ufficiale <http://ww.cstm.it> o su altri mezzi informativi). Il C.S.T.M. ITALIA provvederà tempestivamente alla gestione del reclamo dandone comunicazione alla struttura.
- 8.2 Qualora la struttura ritenga, in seguito a decisione prese, di essere stata oggetto di discriminazione pregiudiziale e non motivata, può presentare ricorso al C.S.T.M. ITALIA, 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 da un Consiglio di Amministrazione del C.S.T.M. ITALIA, composto da tre membri in modo da assicurare una imparzialità di giudizio. Il Comitato d'Appello esamina il ricorso ed ascolterà il rappresentante della struttura entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza. Le decisioni del Comitato d'Appello sono insindacabili e inappellabili e le eventuali spese relative al ricorso rimangono interamente a 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 alla applicazione di tale regolamento, in conformità del 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 membri di cui uno nominato da ciascuna delle parti ed il terzo, con funzioni di presidente, nominato di comune accordo delle parti.