

DISCIPLINARE

“Liguria Hiking Club” e “Liguria Bike Club”

Art. 1 - Principi Generali.

1. Il “Liguria Hiking Club” (di seguito LHC) e il “Liguria Bike Club (di seguito LBC) sono Club di prodotto rivolti a tutte le strutture ricettive liguri (definite ed individuate dalla Legge Regionale n° 2/2008) singole o aggregate per finalità coincidenti con gli obiettivi dei Club di prodotto (in consorzi, cooperative, ecc.) che sono interessate alla promozione del turismo escursionistico (hiking, nordic walking, ecc.) e cicloturistico (ciclismo su strada, mountain bike, slow bike, free ride, ecc.) e che si impegnano, aderendo volontariamente al presente disciplinare, a cooperare, in un percorso progressivo di crescita qualitativa dell’offerta turistica di settore, e a rispettare quanto previsto nel presente Disciplinare.
2. La singola impresa ricettiva che intende aderire al LHC e al LBC dichiara, al momento della richiesta di adesione, il possesso dei requisiti minimi previsti nel presente Disciplinare
3. L’aggregazione di imprese ricettive (consorzio, cooperativa, ecc.) che intende aderire al LHC e al LBC dichiara, al momento della richiesta d’adesione, il possesso dei requisiti minimi previsti nel presente Disciplinare da parte di tutte le strutture ricettive ad essa aderenti per le quali è fatta richiesta d’adesione.
4. Regione Liguria individua l’Agenzia regionale per la promozione turistica “in Liguria” (di seguito anche soggetto gestore) quale soggetto che gestisce e promuove il LHC e il LBC, in collaborazione e coordinamento con le Province liguri, il Comune di GE e i STL liguri.
5. Il presente Disciplinare è stato approvato, ai sensi della l.r. n°2/2008 e dell’articolo 30 del regolamento regionale n. 2/2009 “Disposizioni di attuazione della disciplina delle strutture alberghiere di cui alla legge regionale 7 febbraio 2008, n. 2 “Testo unico in materie di strutture turistico ricettive e balneari.”.
6. La partecipazione al LHC e al LBC comporta da parte dei singoli soggetti aderenti il pagamento al soggetto gestore di una quota di istruttoria della pratica/adesione iniziale e una di funzionamento annuale, stabilite dal soggetto gestore stesso. Nel caso di consorzi, cooperative o altre forme associative, le stesse garantiscono il versamento delle quote delle singole strutture aderenti. I proventi derivanti dalle quote di adesione sono utilizzati per attività di gestione e promozione del LHC e del LBC.

Art. 2 - Obiettivi del LHC e LBC

1. Il LHC e il LBC si propongono di realizzare i seguenti obiettivi:
 - a. Riunire e collegare in un sistema turistico di qualità gli aderenti al Club di prodotto.
 - b. Favorire la collaborazione fra gli aderenti sviluppando e rafforzando la qualità del servizio offerto.
 - c. Favorire, anche attraverso l’analisi dei servizi offerti e della qualità percepita da parte dei turisti, il miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti forniti dagli aderenti.
 - d. Costituire una sede di confronto, di scambio d’esperienze e di ricerca, che si ponga anche quale laboratorio di nuove idee ed iniziative.
 - e. Promuovere la diversificazione del prodotto turistico ligure e la promo-commercializzazione del turismo escursionistico e cicloturistico.

Art. 3 - Requisiti per l’adesione al LHC e al LBC

1. Per poter aderire al LHC e al LBC è necessaria la rispondenza ai seguenti requisiti:
 - a. Devono esser soddisfatti *tutti gli obblighi generali* di cui all’articolo 4;
 - b. Devono esser soddisfatti *tutti i requisiti relativi ai Servizi d’Accoglienza* di cui all’articolo 5;
 - c. Devono esser soddisfatti *tutti i requisiti relativi a Dotazioni e Servizi Strutturali dedicati* di cui all’articolo 6;
 - d. Devono esser soddisfatti *almeno 5(cinque) requisiti relativi ai Servizi Accessori* di cui all’articolo 7 all’atto dell’adesione e i restanti requisiti entro l’ anno successivo.
 - e. L’impegno da parte dell’aderente a rimanere nel sistema per almeno 2(due) anni, decorrenti dalla data di conferma dell’adesione al Club.

Art. 4 - Obblighi Generali

1. Gli aderenti al LHC e al LBC devono rispettare tutti i seguenti obblighi generali:
 - a. Ottemperare a quanto previsto nel presente Disciplinare.
 - b. Utilizzare i loghi/marchi del LHC e del LBC in conformità al presente Disciplinare e alle decisioni adottate dal soggetto gestore dei Club di prodotto.
 - c. Inserire i loghi del LHC e LBC e del relativo Disciplinare nel sito della propria struttura, con link al portale regionale www.turismoinliguria.it
 - d. Partecipare alle iniziative sul monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso gli strumenti che saranno ritenuti, di volta in volta, più opportuni (Questionari di soddisfazione ospite, etc...)
 - e. Partecipare alle iniziative di informazione e formazione, ovvero a iniziative promozionali organizzate nell'ambito del LHC e del LBC.
 - f. Assicurare il miglioramento continuo dell'offerta, dei servizi e della competenza specifica per il target del turismo escursionistico e cicloturistico, anche tramite il confronto con gli altri aderenti al LHC e al LBC e con i principali competitor.
 - g. Adeguarsi, entro i termini indicati, alle eventuali revisioni del presente Disciplinare.

Art. 5 - Servizi d'Accoglienza.

1. Gli aderenti al LHC e al LBC si impegnano a fornire tutti i seguenti servizi d'accoglienza:
 - a. All'ingresso delle strutture devono essere chiaramente visibili i loghi e marchi del LHC e del LBC e deve essere predisposto un punto informativo, visibile ed accessibile, contenente depliantistica generale e specifica relativa al turismo escursionistico e cicloturistico.
 - b. (limitatamente a LBC) All'esterno della struttura deve essere possibile la sosta (anche solo temporanea) delle biciclette.
2. Il personale addetto all'accoglienza è tenuto a:
 - a) essere premuroso, informare il turista sui servizi e le caratteristiche della struttura, informarsi sul tipo d'attività escursionistica e cicloturistica che l'ospite intende svolgere fornendo suggerimenti e notizie utili; conoscere le risorse turistiche e culturali dell'ambito territoriale in cui è situata la struttura e in generale della Liguria (limitatamente a LBC - con particolare riferimento alla sua raggiungibilità in bicicletta);
 - b) a richiesta, attivarsi circa le informazioni su: trasporti (limitatamente a LBC - anche relativi al trasporto delle biciclette su mezzi di trasporto), servizi di pubblica utilità, noleggi, taxi, shopping, ristoranti, locali d'intrattenimento e spettacolo, manifestazioni, eventi, escursioni, visite guidate, previsioni del tempo, indicazioni sul pronto soccorso (recapiti, ubicazione) e dell'ufficio IAT più vicino; inoltre le strutture ricettive sono in grado di proporre escursioni settimanali da intraprendere secondo il ritmo e capacità;
 - c) fornire materiale informativo utile alle necessità dell'escursionista e del cicloturista, anche scaricandola dal portale turistico ufficiale della Liguria ovvero dai portali turistici locali (limitatamente a LBC – fornire informazioni relative al noleggio di biciclette);
3. Sulla base di quanto previsto dalle leggi e regolamenti vigenti in materia, i prezzi sono adeguatamente visibili e comunicati, così come sono esposte in modo chiaro e almeno bilingue le procedure circa l'accettazione di assegni, bancomat e carte di credito;
4. In camera l'ospite trova una *cartella di benvenuto* con illustrati (almeno in due lingue di cui una è l'inglese) tutti i servizi della struttura ricettiva con le relative modalità ed orari di fruizione, informazioni tematiche sul territorio ed in particolare di interesse per l'escursionista e il cicloturista.
5. La struttura ricettiva è contattabile, per informazioni e prenotazioni, tramite telefono fisso e/o cellulare, segreteria telefonica (messaggio pre-registrato anche in inglese), trasferimento di chiamata, fax, website ed e-mail, sistema di booking on line. Le richieste di norma sono evase entro le 24 ore.
7. La struttura ricettiva utilizza il sistema di booking online del portale regionale www.turismoinliguria.it

Art. 6 – Dotazioni e Servizi Strutturali dedicati.

1. Gli aderenti al LHC e al LBC si impegnano a fornire tutte le seguenti dotazioni e servizi strutturali:
 - a. *Locale deposito*: la struttura è dotata di un deposito, opportunamente segnalato, in cui gli escursionisti ed i cicloturisti possano depositare le proprie attrezzature. Il locale deve essere utilizzato preferibilmente solo a tale scopo, facilmente raggiungibile, sicuro, riscaldato in inverno, arredato con tutte le attrezzature necessarie per ospitare gli equipaggiamenti del cliente (incluso uno stendi-panni per asciugare, all'occorrenza, i capi di abbigliamento e le attrezzature), pulito e in buono stato di manutenzione, di dimensioni adeguate al numero di escursionisti e cicloturisti ospitati dalla struttura.
 - b. *Locale spogliatoio*: la struttura è dotata di un'area arredata (ad es. panche, appendi-abiti, vani porta casco e/o scarpe, ecc.) ad uso spogliatoio per gli escursionisti ed i cicloturisti.
 - c. *Locale officina* (limitatamente a LBC): la struttura è dotata di un'area officina, munita delle attrezzature di base (ad es. banco lavoro per riparazioni bici, set di attrezzi, cavalletto con morsa per bici, ecc.), dove il cliente possa effettuare la manutenzione o piccole riparazioni dei propri equipaggiamenti. Nell'area officina, o in alternativa in un'altra area della struttura, è prevista anche la presenza di una manichetta dell'acqua per il lavaggio delle biciclette o idropulitrice.

I locali deposito, spogliatoio e officina possono anche essere collocati un'unica area, seppure in spazi delimitati.

 - d. *Servizio Lavanderia*. Su richiesta e a pagamento la struttura deve essere in grado di fornire un servizio lavaggio e asciugatura rapida degli indumenti tecnici utilizzati dai clienti per le loro attività escursionistiche e cicloturistiche. Il servizio può essere interno alla struttura o esterno, mediante apposita convenzione.
 - e. *Servizi di ristorazione speciale (solo per le strutture che effettuano la somministrazione di alimenti e bevande)*. Orari dei pasti flessibili che tengano conto delle esigenze degli escursionisti e dei cicloturisti; servizio di prima colazione, anche in orario anticipato, strutturato in modo da garantire il giusto apporto energetico per le attività escursionistiche e cicloturistiche; a richiesta, fornitura di pacchetto escursione (anche sottoforma di snack) e/o servizio ristoro post allenamento o escursione (solitamente effettuato dalle 16,00 alle 17,00).

Art. 7 - Servizi Accessori.

1. Gli aderenti al LHC e al LBC si impegnano a fornire i seguenti servizi accessori, di cui almeno 5 al momento dell'adesione e i restanti entro un anno:
 - a. *Lingua Straniera*: disponibilità del personale del ricevimento a fornire informazioni almeno in lingua inglese.
 - b. *Piccola biblioteca* dove il cliente possa consultare pubblicazioni dedicate alle attività escursionistiche e cicloturistiche praticabili in Liguria con particolare riguardo all'area dove ha sede la struttura (ad es. guide, mappe cicloturistiche ed escursionistiche, riviste di settore, ecc.)
 - c. *Internet Point*: Internet point o connessione wi-fi a disposizione dei clienti, attrezzato possibilmente con stampante.
 - d. *Convenzioni con esercizi della zona* per fornire al cliente i servizi di assistenza specializzata per la riparazione degli equipaggiamenti delle attrezzature escursionistiche e cicloturistiche e/o di noleggio delle stesse (limitatamente a LBC – disponibilità, anche a pagamento, presso la struttura di materiale di consumo comune per riparazioni).
 - e. *Convenzioni con guide locali abilitate* specializzate nell'erogazione di servizi per il target escursionismo e cicloturismo.
 - f. *Riferimenti di medici e fisioterapisti* al fine di fornire un servizio d'assistenza medica e fisioterapica nel caso di piccoli infortuni o disturbi muscolari di lieve entità.
 - g. *Agevolare il trasferimento* in arrivo e partenza dalla struttura dell'ospite, nonché il trasporto sui luoghi di svolgimento dell'attività escursionistica e/o cicloturistica da lui prescelta (limitatamente a LBC – disponibilità a prelevare ciclisti in difficoltà).
 - h. *Adozione* di politiche di risparmio energetico e idrico, la raccolta differenziata dei rifiuti e prodotti non nocivi ed attività di sensibilizzazione rivolta agli escursionisti e cicloturisti per il rispetto dell'ambiente e la raccolta dei propri rifiuti sui siti naturali.

Art. 8 – Loghi e Marchi LHC e LBC

1. Sono realizzati e registrati dall' Agenzia "in Liguria" i loghi e marchi di LHC e LBC.
2. Alle strutture aderenti al LHC e al LBC è riconosciuto il diritto d'uso dei rispettivi loghi e marchi, che dovranno utilizzare per le seguenti finalità:
 - a. vetrofanie, insegne, targhe, cartelli indicatori;
 - b. carta intestata, biglietti da visita, depliant, brochure, website, newsletter e altre tipologie di materiale promozionale ed informativo cartaceo e/o telematico;
 - c. campagne promozionali e di comunicazione rivolte al target cicloturismo e escursionismo.
3. I loghi/marchi del LHC e del LBC devono essere utilizzati dalle strutture aderenti ai Club di prodotto in conformità al presente Disciplinare e alle decisioni adottate dall' Agenzia "in Liguria".

Art. 9 - Richiesta di adesione e riconoscimento dell'adesione al LHC e LBC

1. La richiesta di adesione al LHC e LBC è presentata al soggetto gestore dei Club di prodotto secondo le seguenti modalità:
 - I. La singola struttura ricettiva che richiede l'adesione ai Club di prodotto e conseguentemente l'utilizzo dei loghi e marchi deve presentare al soggetto gestore, a firma del proprio rappresentante legale, una richiesta di adesione al Club di prodotto prescelto (utilizzando la specifica modulistica approvata dal soggetto gestore). Alla richiesta deve essere allegata una copia del presente Disciplinare sottoscritto in ogni sua parte per accettazione dal legale rappresentante.
 - II. L'aggregazione di imprese ricettive (consorzio, cooperativa, ecc.) che richiede l'adesione ai Club di prodotto per tutte o alcune delle strutture ricettive ad esso aderenti, deve presentare al soggetto gestore, a firma del proprio rappresentante legale, oltre alla richiesta di adesione al Club di prodotto prescelto (utilizzando la specifica modulistica approvata dal soggetto gestore), anche l'elenco di tutte le strutture ricettive per cui richiede l'adesione al LHC e al LBC. Per ciascuna struttura va precisato: la tipologia (ai sensi della LR 2/2008 e dei suoi regolamenti attuativi); la denominazione; gli indirizzi (incluso il sito web); i recapiti telefonici e le e-mail. Per ogni struttura ricettiva aderente deve inoltre essere allegata una copia del Disciplinare sottoscritto dal titolare/rappresentante legale della stessa.
2. L'istruttoria della richiesta è svolta dal soggetto gestore che la conclude entro 90 giorni dal suo ricevimento al protocollo interno dello stesso, comunicandone al richiedente l'esito.
3. E' facoltà del soggetto gestore demandare ad un soggetto certificatore esterno, individuato nelle forme di legge, la verifica del possesso dei requisiti di cui al presente Disciplinare.
4. L'esito positivo dell'istruttoria è comunicato al Dipartimento Turismo della Regione Liguria e alle Province liguri ove hanno sede le strutture ricettive aderenti. Alla comunicazione va allegato l'elenco di tutte le singole strutture autorizzate all'adesione.

Art. 10 - Verifiche e revoca dell'adesione ai Club di prodotto.

1. Tutte le strutture ricettive aderenti al LHC e al LBC sono soggette a controlli.
2. Il soggetto gestore, in collaborazione con le Province liguri, nell'ambito delle attività di controllo previste dai regolamenti attuativi della L.R. 2/2008, effettua le verifiche sull'osservanza degli standard minimi richiesti, prescritti nel presente Disciplinare, e per il corretto uso dei loghi e marchi del LHC e del LBC.
3. L'esito negativo delle verifiche comporta la revoca dell'adesione al Club di prodotto e del diritto all'uso dei loghi e marchi.
4. La revoca viene comunicata per scritto, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, dal soggetto gestore alla struttura ricettiva interessata e comporta, dal momento del suo ricevimento, il divieto d'uso dei loghi e marchi del LHC e del LBC. La comunicazione di revoca è inviata per conoscenza all'aggregazione d'impresе cui la struttura eventualmente aderisce, alla Provincia territorialmente competente e alla Regione Liguria.

Art. 11 - Recesso dell'aderente

1. La facoltà di recesso dal LHC e dal LBC può essere esercitata trascorsi due anni dall'adesione, mediante trasmissione di lettera raccomandata A/R al soggetto gestore entro il 1° ottobre ed il recesso ha effetto a far data dal 1° gennaio dell'anno successivo.

2. Il recesso dai Club di prodotto determina la revoca del diritto d'uso dei loghi e marchi del LHC e del LBC.
3. La comunicazione di recesso deve essere inviata dal richiedente, per conoscenza anche all'aggregazione d'impresе cui la struttura eventualmente aderisce.
4. Il soggetto gestore comunica il recesso alla Provincia territorialmente competente e alla Regione Liguria.

Art. 12 - Attività promozionali a favore del LHC e del LBC

1. Il soggetto gestore si fa carico di strutturare, anche in collaborazione e mediante azioni di co-marketing con Province, Comune di GE, e STL liguri, strumenti ed attività finalizzate alla promozione e promo commercializzazione del LHC e del LBC. In particolare:
 - a. Predisporre una *specifica sezione web del portale turismoinliguria.it* dedicata ai Club di prodotto liguri tra i quali il LHC e il LBC (in particolare è presente un "libro degli ospiti on line" che raccoglie le esperienze degli escursionisti e cicloturisti).
 - b. Prevede *nel proprio Piano annuale specifiche azioni promozionali*, concertate, condivise e compartecipate con Province, Comune di GE e STL liguri.
2. Le imprese singole, consorziate o associate aderenti al LHC e al LBC collaborano all'attuazione delle azioni promozionali garantendo:
 - a. La fornitura del materiale informativo e fotografico necessario per la costruzione e l'aggiornamento della sezione web.
 - b. L'aggiornamento costante:
 - I. del sistema di booking, nonché dei propri dati sul portale turismoinliguria.it
 - II. dell'eventuale sito relativo alla propria struttura (oltre a quello dell'aggregazione, se esistente) con l'inserimento dei loghi del LHC e del LBC e del relativo Disciplinare.
 - c. L'aggiornamento del materiale promozionale con l'inserimento dei loghi del LHC e del LBC.
 - d. La predisposizione di offerte turistiche specifiche.
 - e. L'adesione a iniziative promozionali organizzate dal soggetto gestore.