



Codice di autodisciplina e regolamentazione per l'adesione al Progetto Qualità dei servizi turistici nella Provincia di Palermo

Guide e Corrieri

Premesso

- Che l'A.A.P.I.T di Palermo in collaborazione con l'Ente Bilaterale Regionale Turismo Siciliano, l'Università di Palermo, le associazioni di categoria, dei consumatori, degli ambientalisti e l'Ospedale V. Cervello ha promosso la realizzazione del progetto **"Qualità nel comparto turistico della provincia di Palermo"**, sottoscrivendo un Protocollo d'Intesa, allegato B del presente Codice;
- che gli obiettivi che si intendono perseguire con tale iniziativa sono: a) promuovere una maggiore sensibilità e rispetto delle norme sui contratti di lavoro, sull'igiene e sulla sicurezza; b) migliorare l'immagine, la qualità e le caratteristiche dell'offerta del comparto turistico provinciale anche attraverso processi di qualità integrata e qualità ambientale; c) adeguare le professionalità e creare nuove competenze nel settore turistico; d) premiare gli operatori più attenti alle esigenze del mercato, alla soddisfazione del cliente, alla tutela dell'ambiente e della salute del cliente;
- che per la realizzazione e la buona riuscita dell'iniziativa è necessario che gli operatori aderenti si impegnino a rispettare norme minime di comportamento uniformi a garanzia e tutela della qualità del servizio erogato.

Tutto ciò premesso e ritenuto quanto precede come parte essenziale del Codice di autodisciplina e regolamentazione per l'adesione al Progetto Qualità dei servizi turistici nella Provincia di Palermo

Il/la sottoscritto/a (.....) guida/corriere abilitata/o con sede in (.....) (d'ora in avanti per brevità "aderente");
dichiara in qualità di aderente progetto **"Qualità nel comparto turistico della provincia di Palermo"** di impegnarsi a rispettare tutte le norme di comportamento contenute nel presente Codice di autodisciplina e regolamentazione, garantendone la

piena ed integrale applicazione per tutto il periodo di appartenenza al progetto medesimo.

Articolo 1

L'aderente, per la realizzazione e la buona riuscita del progetto, si impegna a:

- fornire all'A.A.P.I.T. di Palermo e le Associazioni proponenti, notizie ed informazioni veritiere sulla propria attività professionale (lingue conosciute, tariffe, ecc.);
- partecipare alle iniziative seminari e di aggiornamento relative al Progetto Qualità;
- ad adempiere a tutti gli obblighi necessari a garantire la qualità nei livelli specificati dal Progetto e quanto in merito specificato nell'articolo 2 del presente codice.

Articolo 2

Qualità "per il cliente"

L'aderente si impegna a:

- garantire al cliente quanto specificato nell'allegato A Regole della Qualità per l'Ospite, parte integrante del presente documento;

ed in particolare s'impegna a:

- garantire la massima trasparenza delle tariffe applicate nei diversi periodi di riferimento, dichiarando espressamente le eventuali spese aggiuntive;

L'aderente di impegna inoltre a:

- procedere periodicamente alla rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* appositamente predisposti dall'A.A.P.I.T. di Palermo.

Articolo 3

L'operatore che aderisce al presente Codice di Autodisciplina, oltre ad essere inserito in tutte le attività promozionali previste dal Progetto Qualità, ha diritto di utilizzare l'apposito "logo", realizzato dall'A.A.P.I.T. di Palermo per evidenziare l'appartenenza al progetto, in tutte le proprie comunicazioni, brochure, depliant, biglietti da visita, carta intestata, siti internet, ecc.

Il logo del Progetto Qualità dovrà essere applicato, a cura dell'aderente, sul badge di riconoscimento. Inoltre, sarà cura dell'aderente avere sempre con sé copia del presente disciplinare e delle relative Regole della Qualità (così come predisposte dall'A.A.P.I.T. di Palermo), da far visionare al cliente su sua esplicita richiesta.

L'aderente ha inoltre diritto di :

- ricevere una news letter mensile su eventi e manifestazioni, nonché sulle novità culturali della Provincia;
- ricevere a domicilio copia del materiale promozionale prodotto dall'A.A.P.I.T. di Palermo;
- di essere inserito, a titolo esclusivo, in tutte le iniziative promozionali promosse dall'A.A.P.I.T. di Palermo ed in particolar modo a quelle legate al portale Palermotourism.com;

- di partecipare a tutti i momenti di formazione e aggiornamento previsti dal Progetto.

Articolo 4

Le controversie che dovessero insorgere, tra gli aderenti al Progetto ed i loro ospiti in ordine alla mancata applicazione del presente Codice, saranno deferite alla sezione competente del Comitato di gestione, garanzia e controllo già previsto all'art. 4 dell'allegato B Protocollo d'intesa, quale organo di autocontrollo costituito anche allo scopo di far rispettare il codice di autodisciplina.

Articolo 5

Ferma restando la competenza attribuita agli organi di vigilanza individuati dalle leggi di settore, spetta alla sezione competente del Comitato decidere sulle controversie sorte in caso di reclami della clientela per inadempienza alle norme del presente codice da parte degli aderenti al Progetto. L'A.A.P.I.T. provvederà, altresì, ad esperire un tentativo di conciliazione.

Il reclamo del cliente, debitamente motivato, dovrà essere inoltrato per posta, via e-mail o via fax ai seguenti indirizzi/ seguente numero di fax:

A.A.P.I.T. di Palermo

P.zza Castelnuovo, 35 - 90141 Palermo

Fax num. 091. 582788

progettoq@palermotourism.com

La Sezione competente, presa conoscenza dell'esposto, sentita anche la guida interessata, dovrà pronunciarsi sulla questione entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo e la relativa decisione dovrà essere comunicata per iscritto all'aderente interessato.

Qualora ritenga fondato il reclamo, la Sezione competente potrà adottare nei confronti degli aderenti, a seconda della gravità dell'inadempienza, i seguenti provvedimenti: **richiamo scritto** ed eventuale **espulsione**.

Nel caso di espulsione dell'aderente, sarà cura dell'A.A.P.I.T. di Palermo procedere all'esclusione da tutte le iniziative promozionali relative all'anno successivo.

Articolo 6 - Norma di rinvio

Per tutto quanto qui non espressamente previsto si rinvia alle norme del codice civile e alle disposizioni delle leggi di settore in quanto applicabili.