



UNIONCAMERE



ISNART

REGOLAMENTO
per il rilascio del marchio
“OSPITALITÀ ITALIANA”
nel Mondo

--- o ---

Revisione ottobre 2020



1. OGGETTO

- 1.1. Il presente regolamento definisce le condizioni e le modalità cui devono attenersi le strutture che vogliono ottenere il marchio “Ospitalità Italiana” nel Mondo di seguito detto marchio e le modalità di svolgimento della valutazione.

2. SOGGETTI COINVOLTI

- 2.1. **Comitato di Coordinamento:** organo presieduto da Unioncamere e composto dai rappresentanti di Ministeri, Associazioni, Enti interessati e dal Presidente del Comitato di valutazione. È l’organo di governance del marchio, a cui compete inoltre la definizione e l’aggiornamento del Disciplinare tecnico, documento che definisce le 10 regole della ospitalità italiana.
- 2.2. **Comitato di valutazione:** organo di indirizzo tecnico sulle attività di valutazione, sulla modifica o elaborazione di nuovi disciplinari è composto da esperti rappresentanti delle principali istituzioni ed organizzazioni coinvolte o loro delegati.
- 2.3. **Segreteria di valutazione:** composta da uno o più dipendenti di ISNART, coadiuvati da un esperto sul settore coinvolto nella valutazione, ha il compito di rilasciare il marchio “Ospitalità Italiana” nel Mondo.
- 2.4. **Camere di Commercio Italiane all’estero (CCIE):** strutture che si occupano di fornire informazioni sulle modalità di assegnazione del marchio, di raccogliere le candidature dei candidati e di curare, sotto lo stretto controllo del Segretario Generale, l’attività di verifica ispettiva finalizzata al rilascio ed al mantenimento del marchio.
- 2.5. **Struttura:** esercizio che ha presentato domanda per l’ottenimento del marchio.
- 2.6. **Valutatore:** è il soggetto, designato dalla CCIE, che effettua la verifica presso la struttura anche utilizzando modalità telematiche. I valutatori sono formati e selezionati in maniera tale da assicurare adeguata professionalità.
- 2.7. **ISNART:** società in house del sistema camerale, incaricata da Unioncamere di dare supporto nella attuazione del Decreto legislativo 219 del 2016 che assegna alle Camere di commercio Italiane nuove attività nel settore della promozione del turismo e della valorizzazione dei beni culturali, che gestisce le attività di promozione e valutazione del marchio “Ospitalità Italiana”.

ISNART pone in essere tutte le attività per sostenere e valorizzare il marchio Ospitalità Italiana, per rafforzare la coesione del network avviando attività promozionali e commerciali creando le opportune sinergie. ISNART è demandata a sviluppare ulteriori schemi certificativi, sotto il marchio Ospitalità Italiana, che consentano di presidiare altre identità italiane.

ISNART concessionaria del marchio Ospitalità Italiana, su incarico del Comitato di Valutazione, dal 2015 presidia attraverso la Segreteria di valutazione, la rete degli aderenti, garantisce il corretto svolgimento dell’iter di concessione del marchio, interviene



direttamente nella raccolta e valutazione delle candidature in caso di assenza di presidio dell'area del richiedente da parte di una CCIE, nonché in caso di indisponibilità della CCE competente.

3. DOMANDA DI ADESIONE

- 3.1. Alla struttura interessata al marchio, sono resi disponibili la domanda di adesione, il disciplinare ed il regolamento.
- 3.2. La domanda di adesione deve essere riconsegnata compilata alla CCIE firmata per accettazione dal rappresentante legale della struttura.

4. VERIFICA DELLA STRUTTURA

- 4.1. La CCIE concorda con la struttura la data per eseguire la verifica.
- 4.2. Prima di iniziare le attività di verifica, il valutatore tiene una breve riunione introduttiva con il responsabile della struttura in cui espone le finalità e le modalità di esecuzione della valutazione.
- 4.3. La verifica, realizzata anche da remoto attraverso dispositivi o piattaforme telematiche che ne consentono la registrazione, è volta ad accertare il soddisfacimento dei requisiti disciplinati e avviene mediante interviste, esami documentali, verifica delle modalità operative impiegate per lo svolgimento delle attività nelle diverse aree dell'esercizio candidato, secondo le istruzioni ricevute da ISNART.

5. RILASCIO DELL'ATTESTATO

- 5.1. La Segreteria di valutazione, sulla base della documentazione raccolta e di quanto emerso in sede di verifica, adotta il provvedimento di diniego o di rilascio del marchio e, a tal fine, può richiedere ulteriori informazioni e/o azioni correttive da intraprendere ai fini dell'ottenimento del marchio.
- 5.2. Il marchio viene concesso alle strutture che dimostrano di possedere i requisiti fondamentali per entrare nel circuito e raggiungono il punteggio minimo previsto dal disciplinare tecnico specifico per la propria categoria commerciale di appartenenza.
- 5.3. Nel caso di esito positivo della valutazione, la struttura riceve l'attestato che dà diritto all'utilizzo del marchio. La struttura riceve oltre l'attestato, la vetrofania e/o la targa esterna riportanti l'arco temporale di validità del marchio assegnato. I materiali danno evidenza del Marchio ottenuto. La struttura riceve, altresì, alcune indicazioni per comunicare stabilmente sul proprio sito web e/o sulle altre sue eventuali properties digitali (v. sito web, pagina Facebook), l'avvenuto ottenimento del Marchio Ospitalità Italiana nel Mondo.
- 5.4. Il Comitato di valutazione può richiedere alla struttura eventuali approfondimenti e/o azioni da intraprendere ai fini dell'ottenimento del marchio.



5.5. L'attestato ha validità di 2 anni dalla data del rilascio.

6. **PRINCIPALI DIRITTI DELLA STRUTTURA**

6.1. La struttura ha il diritto di pubblicizzare il riconoscimento ottenuto ed apporre il marchio su vetrofanie, documentazione pubblicitaria, carta intestata, web e social etc.

7. **PRINCIPALI DOVERI DELLA STRUTTURA**

7.1. La struttura si impegna a:

- consentire l'accesso – anche in modalità virtuale - ai propri locali per l'esecuzione della verifica, pena la mancata concessione, sospensione o revoca del marchio;
- esporre i materiali distintivi ottenuti e porre in evidenza, in modo stabile, l'avvenuto conseguimento/rinnovo del Marchio Ospitalità Italiana nel Mondo in una sezione del proprio sito web e/o sulle proprie properties digitali (v. pagina Facebook), pena la sospensione o revoca del marchio;
- cessare qualsiasi uso dell'attestato e del marchio nei casi di scadenza o revoca;
- informare tempestivamente sui cambiamenti apportati alla struttura e/o ai servizi forniti;
- i candidati, si impegnano a non utilizzare nella loro offerta ristorativa o commerciale prodotti agroalimentari e vini di imitazione italiani, ovvero prodotti e vini riconducibili al fenomeno dell'"italian sounding", pena la mancata concessione, sospensione o revoca del marchio;
- utilizzare il marchio solo per l'unità locale verificata in modo da non generare equivoci in caso la proprietà abbia più esercizi;
- pubblicare il marchio in maniera continuativa su almeno tre mezzi di comunicazione (es. pagina web, social, menu/carta dell'offerta, vetrofania). La verifica dell'utilizzo avverrà entro il primo anno di permanenza nella rete.

8. **DISPOSIZIONI PER L'USO DELL'ATTESTATO E DEL MARCHIO**

8.1. L'attestato ed il marchio possono essere utilizzati dalle strutture solo nel periodo di validità dell'attestato e non possono essere impiegati con riferimento ad attività o localizzazioni produttive non incluse nella valutazione.

8.2. Il marchio può essere apposto su vetrofanie, documentazione, pubblicazioni, materiale pubblicitario di qualsiasi tipo, etc., nelle dimensioni stabilite dalla struttura purché si rispettino le indicazioni riportate nel "Manuale d'applicazione del marchio".

8.3. La pubblicità dell'attestato e del marchio è consentita dal momento del rilascio dello stesso.



9. **SOSPENSIONE**

- 9.1. La sospensione dell'utilizzo dell'attestato e del marchio della struttura è decisa dalla Segreteria di valutazione.
- 9.2. La sospensione, per un tempo limitato fino ad un massimo di sei mesi, può avvenire in seguito a:
- mancato mantenimento di un requisito essenziale;
 - uso improprio dell'attestato e/o del marchio;
 - mancata o non corretta esposizione dei materiali distintivi ottenuti con il marchio (ivi compreso il suo significato e altri elementi capaci di illustrare l'importanza della certificazione ottenuta dall'esercizio), presso la sede dell'esercizio stesso e mancata o errata pubblicazione di analoghi elementi sul sito web e/o sulle altre proprie properties digitali (v. pagina Facebook) dell'esercizio stesso, pena la sospensione o revoca del marchio;
 - mancato adeguamento alle prescrizioni richieste dalla Segreteria di valutazione;
 - inadempienza alle prescrizioni del Regolamento;
 - ricezione ricorrente di lamentele da parte dei clienti.
- 9.3. La sospensione è comunicata alla struttura con le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata ed il termine entro cui la struttura deve sanare la situazione, scaduto il quale si procede alla revoca.
- 9.4. La struttura deve comunicare tempestivamente all'ente competente che ha rilevato la difformità, le azioni che intende effettuare e i tempi di esecuzione. La sospensione è revocata solo quando la struttura ha dato evidenza oggettiva dell'avvenuta applicazione delle azioni definite.

10. **REVOCA**

- 10.1. La revoca del marchio è decisa dalla Segreteria di valutazione in seguito a:
- perdita dei requisiti che hanno consentito il rilascio;
 - cessazione delle attività per la quale la Struttura aveva ottenuto la certificazione;
 - fallimento o liquidazione;
 - mancato rispetto dei requisiti di legge e norme cogenti relativi alle dotazioni strutturali e/o servizi oggetto di valutazione;
 - mancato uso o uso improprio dell'attestato o del marchio.
- 10.2. La decisione della revoca viene formalmente comunicata alla struttura.
- 10.3. Dopo la revoca la struttura deve:
- restituire la targa ricevuta in comodato d'uso entro 30 giorni calendario dalla richiesta,



in caso contrario ISNART in accordo con la CCIE invierà proprio personale addebitando i costi sostenuti alla struttura inadempiente;

- non utilizzare eventuali copie e riproduzioni dell'attestato;
- comunicare ai propri fornitori e clienti la revoca;
- eliminare dalla carta intestata, materiale pubblicitario di qualsiasi genere (off e on line), etc. il marchio ed ogni riferimento ad esso relativo.

10.4. In caso di revoca l'ente provvede alla cancellazione dall'elenco delle strutture cui è stato rilasciato il marchio.

11. RISERVATEZZA

11.1. Gli atti e le informazioni riguardanti la struttura dei quali si è venuti a conoscenza nel corso delle attività di valutazione, sono considerati riservati, salvo disposizioni di legge contrarie o autorizzazione scritta della struttura.

12. MANUALE D'APPLICAZIONE DEL MARCHIO

12.1. In allegato.