



[ALLEGATO A]

CARTA SERVIZI

“YouLiguria, Itinerari e turismo di qualità in Liguria”

Art. 1 – Principi generali

1.1 Il sito internet realizzato da Confartigianato Liguria, si propone come portale interattivo di promozione dell'Artigianato attraverso itinerari turistici tematici che esaltino la qualità del sapere artigiano e la bellezza del territorio ligure.

1.2 Per le imprese artigiane liguri il sito rappresenta uno strumento innovativo per la promozione della propria attività a livello regionale, nazionale e internazionale.

1.3 Il sito internet persegue i seguenti obiettivi:

a) Garantire agli utenti (potenziali visitatori/turisti) l'elemento “qualità”:

- nelle produzioni, che in taluni casi dovranno seguire anche le indicazioni del

relativo disciplinare previsto per le lavorazioni che hanno ottenuto il marchio “Artigiani In Liguria”;

- nell'erogazione dei servizi da parte delle imprese segnalate;

- nella gestione delle imprese stesse;

b) Promuovere l'eccellenza dell'artigianato e dell'accoglienza turistica liguri

c) suggerire itinerari turistici tematici ed emozionali collegati direttamente alle aziende e modulabili dal turista/visitatore in base ai propri interessi e preferenze attraverso mappe interattive ottimizzate anche per smartphone;

d) offrire un percorso turistico/culturale che integri gli aspetti di natura visivo-emozionale e qualità delle produzioni, con la possibilità di acquisto e degustazione, attraverso la visita alle botteghe e i laboratori delle imprese;

e) implementare la nuova campagna di promozione turistica attuata dalla Regione Liguria per il tramite dell'Agenzia In Liguria, attraverso un nuovo prodotto che possa portare valore aggiunto.



Art. 2 - Finalità

- 2.1 La Carta Servizi risponde alle esigenze dell'utenza di avere garanzia della correttezza professionale e della qualità dei servizi offerti dalle imprese presenti nel database del sito internet.
- 2.2 L'eticità dei comportamenti non è valutabile solo nei termini di stretta osservanza delle norme di legge e dello statuto. Essa si fonda sulla convinta adesione a porsi, nelle diverse situazioni, ai più elevati standard di comportamento.
- 2.3 L'accettazione e il rispetto dei principi e delle regole di comportamento previste nella Carta Servizi sono subordinati alla sottoscrizione della scheda di adesione, che comporta l'inserimento dell'impresa nel database del sito internet.
- 2.4 Ai fini della registrazione nel database, gli operatori devono fornire tutti i dati e la documentazione previsti dalla scheda dati.
- 2.5 Restano fermi gli obblighi previsti dall'ordinamento giuridico nazionale e internazionale a carico degli operatori economici.

Art. 3 – Requisiti formali

- 3.1 Ai fini dell'inserimento nel database del sito internet, l'impresa deve rispettare i seguenti requisiti:
- a) qualifica professionale e/o provata esperienza professionale;
 - b) iscrizione presso la Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura;
 - c) conformità alla normativa vigente per lo svolgimento dell'attività;
 - d) personale dipendente assunto in conformità alla normativa vigente in materia;
 - e) copertura assicurativa della responsabilità civile verso terzi (quando prevista);
 - f) periodica partecipazione a corsi di formazione e/o aggiornamento;
 - g) aver perfezionato tecniche di interazione con i clienti attraverso corsi formativi in materia di conoscenza di lingue straniere e delle realtà culturali, turistiche e paesaggistiche del proprio territorio e zone limitrofe;
 - h) rendere visitabile al turista o al cliente, in determinati momenti della giornata e periodi dell'anno, il proprio laboratorio di produzione, nonché un'eventuale area museale collegata all'impresa.
- 3.2 L'impresa deve essere economicamente sana: non deve trovarsi in stato di liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo o fallimento, inoltre deve avere patrimonio netto positivo e rientrante nei limiti minimi indicati dal Codice Civile e dall'atto costitutivo/statuto.



Art. 4 – Obblighi generali

4.1 Gli operatori si impegnano ad assicurare l'esatta esecuzione della propria lavorazione, a rispettare il proprio disciplinare di produzione o di processo (quando previsti) e a rilasciare l'eventuale documentazione attestante la conformità e la qualità del proprio operato.

Art. 5 – Igiene e sicurezza

5.1 Le imprese si impegnano a garantire che nei locali in cui si svolge l'attività professionale e in ogni altro spazio siano particolarmente curate pulizia e igiene.

5.2 È impegno dell'azienda attenersi alle norme regionali e nazionali in ambito di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, igiene degli alimenti, rispetto e tutela dell'ambiente, nonché alle normative tecniche specifiche di settore nazionali e internazionali.

Art. 6 – Obblighi verso l'utenza

6.1 Gli operatori aderenti al progetto "Itinerari artigiani e turismo di qualità in Liguria" si impegnano a rispettare quanto segue:

- a) rispettare gli orari di apertura e chiusura sia del laboratorio/museo sia dello spazio dedicato alla vendita segnalati nel portale salve le differenze giustificate da circostanze oggettive;
- b) garantire la piena visibilità e comprensione dei prezzi, comprensivi dell'iva e di qualunque altra tassa o contributo obbligatorio, dei singoli prodotti esposti e messi in vendita, piuttosto che dei servizi erogati. Gli operatori non potranno maggiorare il prezzo finale con alcun sovrapprezzo;
- c) assicurare alla clientela l'esatta esecuzione del lavoro in termini di professionalità, correttezza e riservatezza e a rilasciare, ove prevista, la documentazione opportuna attestante la conformità del proprio operato;
- d) evidenziare all'utenza, prima della vendita o dell'esecuzione della commessa, i compensi e i corrispettivi previsti e, in caso di ordine su commissione, a rilasciare un preventivo per iscritto, contenente il dettaglio dei costi dei materiali e della manodopera necessari per l'esecuzione del lavoro;



- e) evitare la discrepanza tra la spesa preventivata e quella finale, salvo i casi in cui questa sia giustificata da circostanze oggettive e comunque previamente comunicate al committente;
- f) non richiedere al turista il pagamento di alcun biglietto di ingresso in occasione della visita al loro laboratorio/museo, salvo non già previsto e regolamentato;
- g) gli operatori e le strutture connesse aderenti al portale, oltre al consueto pagamento in contanti, si impegnano, se non già attivato, ad introdurre anche i nuovi sistemi di pagamento elettronico, quali Carta di Credito, Pagobancomat, ecc. facenti parte di circuiti internazionali e garantendone la sicurezza della transazione;
- h) gli operatori devono usare sempre la massima cortesia con i visitatori e i clienti ed attuare, sia all'interno dei loro laboratori/musei sia negli spazi dedicati alla vendita, e tutte le forme possibili per rendere al visitatore/cliente, il servizio più accogliente possibile;
- i) tenere esposta, in modo visibile al pubblico, la Carta Servizi del portale.

Art. 7 – Incarichi non eseguibili

7.1 Gli operatori delle imprese presenti nel sito devono assumere commissioni conformi al proprio ambito professionale, alle capacità proprie e a quelle dell'impresa.

7.2 Gli operatori non devono assumere una commissione qualora siano nell'impossibilità di realizzarla tempestivamente o quando questa sia eccessivamente problematica in relazione alle capacità proprie e dell'impresa.

7.3 Quando sono previsti disciplinari di produzione, gli operatori devono rifiutare gli incarichi che implicherebbero loro violazioni, anche se su espressa richiesta del cliente.

Art. 8 – Rapporti tra colleghi e divieto di concorrenza sleale

8.1 Sono vietati l'imitazione, lo sfruttamento sistematico, abusivo o privo di titolo dei risultati del lavoro altrui raggiunti a seguito di ricerche specifiche o nell'ambito dell'attività professionale.

8.2 Gli operatori devono improntare la propria condotta alla lealtà e alla correttezza nei confronti dei colleghi e delle professionalità collegate al proprio lavoro.

8.3 Gli operatori devono astenersi da esprimere apprezzamenti negativi sulla professionalità e i risultati delle attività altrui.



8.4 Gli operatori devono astenersi da valutazioni comparative e, in generale, da qualsiasi iniziativa, attività o atteggiamento diretti a sviare e sottrarre la clientela a un collega, salvo la possibilità di presentare e illustrare propri lavori.

Art. 9 – Violazioni Carta Servizi

9.1 Il mancato rispetto dei principi e delle regole di comportamento della Carta Servizi può comportare la sospensione oppure, nei casi più gravi, la cancellazione della scheda relativa all'impresa dal sito internet.

Art. 10 – Comunicazione

10.1 L'operatore s'impegna ad esporre il materiale promozionale del portale nelle forme e nei modi previsti, senza compiere alcun atto o omissione che possa danneggiare o, comunque, ledere l'immagine del progetto "Itinerari artigiani e turismo di qualità in Liguria".

10.2 Gli operatori si impegnano a informare i propri clienti dell'iniziativa di Confartigianato Liguria collegata al sito internet e a favorirne la diffusione attraverso il proprio materiale promozionale e/o all'interno del sito internet dell'impresa.