

PROTOCOLLO D'INTESA PER LA CONCESSIONE DEL MARCHIO

“QUALITA' PARCO – CETS”

AL SETTORE RICETTIVO TURISTICO

Alberghi, garnì, strutture tipiche e campeggi

1. Introduzione e contesto di riferimento

L'impegno delle imprese turistiche locali è fondamentale per lo sviluppo e la gestione efficace del turismo sostenibile. Non solo il coinvolgimento all'interno del Forum CETS, ma una sinergia ancora più attiva con il Parco, attraverso la definizione di uno specifico Accordo di Collaborazione e di un Piano di Miglioramento personalizzato.

Il presente Protocollo d'Intesa intende fornire le indicazioni in merito all'iter che le imprese turistiche¹ del settore ricettivo dovranno rispettare.

Gli esercizi ricettivi coinvolti sono:

- alberghi (di cui alla categoria a dell'art. 5, comma 1 della L.P. n. 7 del 15 maggio 2002);
- garnì (di cui alla categoria b dell'art. 5, comma 1 della L.P. n. 7 del 15 maggio 2002);
- campeggi (di cui al Capo I della L.P. n. 33 del 13 dicembre 1990);
- affittacamere, agritur, bed&breakfast (di cui rispettivamente alla categoria a, b, c dell'art. 30, comma 1 della L.P. n. 7 del 15 maggio 2002);
- rifugi escursionistici (dell'art. 23, comma 1 della L.P. n. 8 del 15 marzo 1993 e s.m.).

¹Il testo ufficiale della Sezione II della CETS approvato dalla EUROPARC Federation stabilisce che “Il termine «impresa» si utilizza in questo contesto nel senso più ampio del termine e include qualsiasi organizzazione, indipendentemente dalla sua forma giuridica, sia un organismo pubblico o privato, che sviluppi prodotti e servizi per turisti e per la comunità locale e che partecipi alla strategia di turismo sostenibile dell'area protetta che aderisce alla Carta”.

Queste linee guida sono applicative delle Linee guida generali, le quali forniscono le coordinate generali, comprensive delle finalità, delle metodologie e dei requisiti che definiscono il processo di riconoscimento dell'attestazione "Qualità Parco – CETS" ad imprese operanti all'interno del territorio del Parco Naturale Adamello Brenta.

I requisiti per il riconoscimento sono sia di carattere tecnico-legislativo, legati al rispetto di norme specifiche per i diversi aspetti ambientali, che di carattere gestionale. Particolare importanza viene data alla comunicazione ambientale nei confronti dei clienti, al rapporto con il Parco e con la comunità locale. Al fine di dare maggiore flessibilità allo strumento, viene dato anche spazio ad iniziative specifiche del richiedente che saranno oggetto di valutazione durante il momento di verifica.

2. Condizioni di accesso per le imprese

L'impresa turistica ricettiva che desidera richiedere il riconoscimento dovrà:

- essere ubicata o svolgere la propria attività nell'area di applicazione della CETS del Parco Naturale Adamello Brenta, nello specifico si fa riferimento al territorio amministrativo dei seguenti comuni: Andalo, Bocenago, Caderzone Terme, Campodenno, Carisolo, Cavedago, Cles, Comano Terme, Commezzadura, Contà, Denno, Dimaro Folgarida, Giustino, Massimeno, Molveno, Pelugo, Pinzolo, Porte di Rendena, San Lorenzo Dorsino, Sella Giudicarie, Spiazzo, Spormaggiore, Sporminore, Stenico, Strembo, Tione di Trento, Tre Ville, Valdaone, Ville d'Anaunia.
- osservare la legislazione vigente.
- realizzare attività e azioni che siano compatibili con la strategia di turismo sostenibile del territorio (normativa, pianificazione e strumenti di gestione, strategia della CETS).
- prendere parte ai Forum promossi dal Parco nell'ambito della Carta Europea per il Turismo Sostenibile. Questa partecipazione deve essere attiva, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione turistica.

L'attestazione viene assegnata a singole strutture e non ad organizzazioni; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più strutture, essa non potrà ottenere il marchio come società, ma bensì come singola struttura con la denominazione specifica della stessa.

3. Ambiti di valutazione del disciplinare

Gli ambiti di valutazione per l'assegnazione del riconoscimento si suddividono in tre macro-aree; ogni macro-area si compone poi di ambiti specifici:

- ✓ **Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco.**
 - 1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica;
 - 1.2. Migliorare la propria offerta turistica: *offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco;*
 - 1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace;
 - 1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.
- ✓ **Migliorare il proprio comportamento ambientale.**
 - 1.5. Risparmiare energia: *misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici;*
 - 1.6. Risparmiare acqua;
 - 1.7. Ridurre la produzione di rifiuti;
 - 1.8. Minimizzare l'inquinamento: *minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso;*
 - 1.9. Consumare in modo responsabile;
 - 1.10. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale;
 - 1.11. Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.
- ✓ **Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.**
 - 1.12. Sostenere l'economia locale;
 - 1.13. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori;

- 1.14. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante;
- 1.15. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

4. Requisiti di assegnazione

Per l'assegnazione del riconoscimento, la struttura ricettiva – oltre a rispettare i requisiti obbligatori – deve ottenere un punteggio minimo nelle azioni (requisiti) facoltative e sviluppare un Piano di Miglioramento triennale.

Pertanto le imprese turistiche che intendono intraprendere il percorso di attestazione devono dimostrare di possedere due presupposti fondamentali, ovvero:

- il rispetto dei requisiti obbligatori e di un numero minimo di requisiti facoltativi;
- la definizione di un Programma d'Azione triennale.

4.1. Requisiti obbligatori e facoltativi

I requisiti obbligatori devono essere rispettati in toto per poter accedere all'attestazione. Si tratta fondamentalmente di requisiti di carattere legislativo o necessari per l'applicazione degli obiettivi di tutela del Parco. I requisiti facoltativi sono invece quei requisiti legati a favorire l'implementazione di una strategia di turismo sostenibile del territorio in un'ottica di sostenibilità ambientale. Al contrario dei requisiti obbligatori, tali requisiti subiscono da parte del verificatore una valutazione sull'applicazione da parte del richiedente, ovvero:

- 0 = requisito disatteso
- 1 = requisito parzialmente applicato
- 2 = requisito applicato completamente

Il richiedente può scegliere quindi quali requisiti facoltativi applicare e secondo quali modalità, con il presupposto però di rispettare il punteggio minimo indicato per ogni singolo aspetto. Nel computo totale vi è poi un ulteriore punteggio minimo da rispettare (maggiore ovviamente della somma dei punteggi minimi dei singoli aspetti) che tiene anche conto di iniziative specifiche svolte dal singolo richiedente. Per quanto riguarda tali iniziative specifiche, verrà assegnato un punteggio da 0 a 2, secondo le stesse modalità sopra indicate, a discrezione del verificatore che effettua la verifica.

Nel caso in cui durante la verifica si accerti che vi sono dei requisiti facoltativi non applicabili alla struttura oggetto della verifica, l'auditor potrà ridurre proporzionalmente il punteggio minimo.

4.2. Programma d'Azione (Programma di miglioramento)

Il Programma di Azione è il documento nel quale si raccolgono le azioni volontarie di miglioramento che l'impresa turistica si impegna volontariamente a portare avanti durante i tre anni successivi alla sua adesione per poter avanzare nell'applicazione dei principi contenuti nella mission aziendale e nella Carta Europea del Turismo Sostenibile.

È un documento che si compone di 2 parti:

- azioni che la struttura ha sviluppato o sviluppa attualmente a favore di un turismo sostenibile, suddivise nelle 3 macro aree di cui all'art.3. Ogni Impresa dovrà indicare almeno 2 azioni (possibilità di scegliere le azioni tra quelle indicate nei requisiti facoltativi).
- azioni volontarie che la struttura si impegna a realizzare nei 3 anni successivi all'attestazione, suddivise nelle 3 macro aree di cui all'art.3. Ogni Impresa dovrà indicare almeno 2 azioni nuove rispetto a quelle già realizzate.

La stesura di questo documento ha come obiettivo quello di mantenere una stretta collaborazione con il Parco e il resto degli attori locali, migliorare la sostenibilità del proprio operato e adeguare ogni volta la propria offerta a quella del territorio di riferimento.

Il Programma d'Azione deve essere compilato dal titolare di ogni singola struttura, in alternativa lo stesso può essere compilato e ultimato in sede di verifica.

Se l'impresa è già certificata con un sistema di gestione di qualità e/o sistema di gestione ambientale (ISO 14001, Ecolabel, ecc) garantito da un ente accreditato, il titolare può inserire nel Programma d'Azione alcune delle azioni inserite nel piano di miglioramento della certificazione di cui già vanta.

5. Iter di assegnazione

L'iter di assegnazione, e quindi di concessione del riconoscimento, è articolato nelle seguenti fasi:

- I. **Richiesta di assegnazione del marchio e relativa conferma di adesione.** Per richiedere l'assegnazione del riconoscimento è necessario rispettare i requisiti di cui al paragrafo 2; rispettate tali condizioni è possibile prendere contatto con il Parco. Le richieste devono essere presentate entro il 30 maggio ed il 30 novembre di ogni anno al seguente indirizzo:

Parco Naturale Adamello Brenta

Via Nazionale, 24 – 38080 STREMBO

Tel. 0465-806666

e-mail: qualita.parco@pnab.it

Al ricevimento della richiesta, il Parco entrerà in contatto con la struttura ricettiva per avviare il percorso di adesione.

Le richieste di adesione verranno inoltrate da parte del Parco, per conoscenza, a Federparchi – Europarc Italia.

- II. **Percorso di adesione.** Il Parco provvederà ad inviare al richiedente i requisiti per l'ottenimento dell'attestazione e, una volta raccolte le adesioni, organizzerà una riunione durante la quale verranno spiegati il processo ed i requisiti. La partecipazione a tale riunione viene caldamente consigliata. In tutta questa fase il Parco affiancherà le strutture ricettive per la redazione dei documenti, mettendo a disposizione personale interno alla sede del Parco, contattabile via email o telefonicamente.
- III. **Comunicazione da parte del Parco della data della verifica.** La data della verifica per l'assegnazione del riconoscimento viene concordata telefonicamente e successivamente confermata via mail al richiedente con un minimo di due settimane di preavviso. In assenza di comunicazione di eventuali esigenze di variazioni nei sette giorni successivi alla spedizione della mail suddetta, la data si ritiene tacitamente confermata. Quale preparazione della verifica, l'esercente dovrà reperire la documentazione richiesta dai requisiti, in modo che essa sia di facile accesso e consultazione durante la verifica.
- IV. **Verifica iniziale.** La verifica ha lo scopo di accertare la veridicità dei documenti prodotti e la messa in pratica dei requisiti specifici riportati nel disciplinare e deve avvenire durante il periodo di apertura dell'esercizio. La verifica verrà svolta da un consulente o ente

indipendente, cui il Parco si appoggia per garantire l'indipendenza delle verifiche, il quale potrà essere affiancato dal personale di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato, o da Federparchi-Europarc Italia. Il verificatore procede quindi alla valutazione dell'effettiva applicazione e conformità rispetto ai requisiti allegati al presente sistema di adesione attraverso la raccolta di evidenze oggettive, l'esame di documenti, l'osservazione diretta delle attività, l'effettuazione di colloqui coi responsabili e col personale operativo della struttura, eccetera. Il richiedente è tenuto a fornire al verificatore la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte; in particolare egli deve permettere al verificatore di accedere alle aree in cui si svolgono le attività e di intervistare le persone coinvolte, oltre che a rendere disponibile al verificatore la documentazione e le informazioni che dimostrino l'applicazione dei requisiti previsti per le strutture ricettive turistiche. Il verificatore, a suo insindacabile giudizio, determina la classificazione dei punteggi da assegnare ai singoli requisiti facoltativi.

Al termine delle attività di verifica, il verificatore procede al computo finale dei punteggi assegnati ai singoli requisiti facoltativi e valuta con il richiedente il Programma d'Azione (piano di miglioramento). Con tale programma vengono definite le attività da svolgere entro la successiva verifica di mantenimento. La realizzazione del piano verrà controllata durante la verifica di rinnovo, dopo tre anni, ed è requisito obbligatorio per il successivo mantenimento del marchio "Qualità Parco-CETS".

Agli esercenti è concessa la possibilità di integrare la documentazione riscontrata mancante durante la verifica attraverso la consegna direttamente al Parco nel lasso di tempo che va dalla verifica alla data di convocazione della riunione del Comitato Tecnico.

Al fine di snellire le fasi burocratiche relative alla concessione del marchio "Qualità Parco – CETS", il Comitato Tecnico ha la facoltà di concedere lo stesso anche in assenza dei requisiti, ordinando **prescrizioni** e **suggerimenti**. Con la prescrizione l'azienda ottiene il marchio ma si impegna, entro un tempo stabilito dal Parco, a produrre uno o più documenti, oppure ad agire su uno dei fattori indicati. Non possono essere ordinate più di tre prescrizioni. Il suggerimento, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di

stimolo ad un ulteriore miglioramento; in caso di mancato ottemperamento dei suggerimenti, questi dovranno essere inseriti nel Programma d’Azione.

V. Verifica annuale. Le verifiche periodiche di mantenimento hanno lo scopo di accertare la continua e conforme applicazione del Sistema di Adesione e l’attuazione del Programma d’Azione. Inoltre viene controllato l’uso corretto dell’attestato e del marchio. La verifica viene svolta a campione dal referente del Parco che si riserva, inoltre, la possibilità di effettuare sopralluoghi presso le strutture in caso di richiesta/necessità.

VI. Sanzioni. In caso di mancato ottemperamento delle prescrizioni dovrà essere disposto il ritiro/sospensione della concessione del marchio.

VII. Comitato Tecnico. Le checklist di verifica compilata presso il richiedente, il rapporto di verifica interno ed il Programma d’Azione vengono sottoposti da parte del verificatore al Comitato Tecnico del Parco così composto:

- Il direttore o assessore delegato del Parco (con funzioni di Presidente);
- 1 funzionario della Provincia Autonoma di Trento – Settore Turismo;
- 1 funzionario della Provincia Autonoma di Trento – Settore Sviluppo Sostenibile Aree Protette;
- 1 rappresentante di Federparchi – Europarc Italia;
- 1 rappresentante di categoria (ASAT/UNAT/FAITA/AGRITURISMI o B&B).

Svolge le funzioni di Segreteria un funzionario del Parco.

Il Comitato Tecnico verifica l’attività svolta dall’auditor e in caso di dubbi interpretativi sull’assegnazione dei punteggi facoltativi segnalati dal verificatore nell’ambito della verifica iniziale, decide il punteggio definitivo e decide in condizioni di maggioranza una proposta di emissione dell’attestato e quindi di concessione del marchio “Qualità Parco – CETS”. In caso di parità prevale il voto del Presidente.

Sulla base di tale proposta la Giunta Esecutiva del Parco, sentito anche il parere del Comitato Federparchi-Europarc Italia, delibera l’assegnazione del marchio “Qualità Parco - CETS”.

6. Costi

Per l'ottenimento e l'utilizzo del riconoscimento la struttura ricettiva dovrà sostenere un **costo annuale**. Il costo comprenderà una quota per l'audit presso la struttura e una quota per coprire le spese per la promozione e comunicazione esclusiva per le strutture attestate con marchio "Qualità Parco – CETS". Le quote sono stabilite dal Parco.

I costi per l'effettuazione delle verifiche non pianificate a fronte di un reclamo sono a carico dell'azienda nel caso in cui ciò provochi la sospensione del marchio e a carico del Parco nel caso in cui il reclamo risulti essere infondato.

Le verifiche a campione sono a completo carico del Parco.

7. Validità, revoca/sospensione e mantenimento

Il Parco rilascia alle strutture un attestato sottoscritto da Presidente del Parco e dal Presidente di Federparchi-Europarc Italia, in qualità di garanti del sistema a livello nazionale; tale certificato non ha scadenza; nel caso di ritiro del riconoscimento, automaticamente verrà anch'esso ritirato. Unitamente all'attestato viene consegnato l'accordo di Collaborazione che deve essere sottoscritto dal titolare della struttura ricettiva che contiene gli impegni che ogni parte si assume, durante i tre anni successivi, allo scopo di rafforzare la collaborazione e migliorare la sostenibilità del turismo nel territorio di riferimento.

Le verifiche di rinnovo dell'attestazione avvengono con cadenza triennale, la durata dell'attestazione decorre dal giorno successivo alla data di assegnazione effettuata mediante provvedimento della Giunta esecutiva del Parco.

Se, nel corso dei tre anni, il Parco rileva evidenze oggettive sul fatto che una struttura non stia rispettando gli impegni presi potrà, in accordo con Federparchi-Europarc Italia, sospendere l'adesione dell'impresa stessa al marchio "Qualità Parco – CETS" o ritirare il Certificato. In tal caso dovrà essere redatto un documento contenente una descrizione delle ragioni che hanno portato alla sospensione o ritiro del riconoscimento; entro al massimo 60 giorni dall'emissione del documento

sopraccitato, il riconoscimento sarà tolto. Il Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi-Europarc Italia.

Le domande di rinnovo dell'attestazione del marchio "Qualità Parco – CETS" devono essere presentate entro il 30 maggio ed il 30 novembre dell'anno di scadenza della certificazione tramite e-mail. Anche le visite di mantenimento verranno svolte da un consulente o ente indipendente, cui il Parco si appoggia per garantire l'indipendenza delle verifiche, il quale potrà essere affiancato dal personale di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato, o da Federparchi-Europarc Italia.

In caso di gravi irregolarità l'attestato può essere ritirato anche senza previa applicazione della fase di sospensione. Esso viene revocato anche nel caso in cui un esercente, che abbia già subito una sospensione, rientri nuovamente nelle casistiche che porterebbero ad una nuova sospensione.

L'attestato viene ritirato/annullato se l'organizzazione non intende continuare a mantenere l'attestazione e confermerà questa sua volta per iscritto.

L'annullamento/ritiro dell'attestato viene notificato ufficialmente all'organizzazione con lettera raccomandata o altro mezzo equivalente.

Il ritiro dell'attestato comporta ovviamente anche il ritiro del marchio "Qualità Parco - CETS".

La Giunta esecutiva del Parco, sentito anche il parere di Federparchi-Europarc Italia, ha la facoltà di aggiornare i requisiti per l'assegnazione dell'attestazione.

Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali al Sistema di Adesione, il Parco provvederà a:

- informare le organizzazioni interessate;
- specificare la data effettiva da cui i cambiamenti entrano in vigore.

Le strutture che hanno già ricevuto il riconoscimento dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti entro la visita di mantenimento successiva all'entrata in vigore dei nuovi requisiti o comunque secondo una tempistica da convenire con il Parco. L'organizzazione ha il diritto di rinunciare all'utilizzo del riconoscimento nel caso in cui ritenga di non adeguare il proprio sistema ai cambiamenti del Sistema

di Adesione. Tale decisione deve essere comunicata per iscritto al Parco con almeno un mese di anticipo rispetto alla verifica di mantenimento prevista.

8. Impegni dell'Ente Parco

Il Parco, nell'ambito dell'attuazione della propria strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile, si impegna a:

- Realizzare una diffusione specifica delle imprese aderenti al marchio "Qualità Parco – CETS" nei punti informativi e promozionali del Parco, così come nel materiale informativo e nelle pubblicazioni dell'Area Protetta.
- Promuovere le azioni certificate in tutti gli eventi del Parco, sia quelli organizzati direttamente dall'Ente che in quelli dove viene coinvolto da altri soggetti.
- Promuovere le imprese a livello europeo attraverso le attività promozionali della Rete Europea delle Aree Protette.
- Considerare l'adesione alla Carta come un merito di valore nelle linee di sovvenzione e nei bandi gestiti dall'Area Protetta.
- Favorire le imprese turistiche aderenti al marchio "Qualità Parco – CETS" rispetto alle imprese non aderenti, nel momento di selezionare i destinatari delle attività formative e informative che l'Area Protetta organizza.
- Fornire regolarmente alle imprese aderenti informazioni relativamente all'Area Protetta e in particolar modo relativamente allo sviluppo del Piano di Azioni CETS, così come sulle statistiche dei visitatori e altre informazioni di interesse.
- Rinnovare la propria adesione alla Carta ogni 5 anni.
- Essere attivo nella rete dei Parchi CETS in modo da facilitare e promuovere la circolazione delle informazioni tra le imprese CETS (sia nazionale che europea).
- Collaborare con Federparchi-Europarc Italia, informarla e aggiornarla riguardo alle attività relative alla CETS e al marchio "Qualità Parco – CETS" dell'Area Protetta.

- Garantire il dialogo e agevolare il confronto tra le imprese interessate, anche attraverso momenti di formazione, educational, scambio di mail, newsletter.

A questi impegni si aggiungono quelli legati alla contrattazione con la singola impresa. Si lascia la facoltà alle parti di inserire nell'Accordo di Collaborazione specifici impegni – legati al turismo sostenibile – da parte del Parco.

9. Regole per l'utilizzo del logo

Solo dopo la comunicazione scritta da parte del Parco l'azienda potrà utilizzare il logo "Qualità Parco - CETS". Il marchio rimarrà di esclusiva proprietà del Parco Naturale Adamello Brenta che lo darà soltanto in uso a titolo gratuito a quelle aziende che rispettano i criteri inseriti nel Sistema di Adesione rivolto alle strutture ricettive.

È vietato utilizzare il marchio "Qualità Parco - CETS" a qualsiasi titolo prima dell'effettuazione della verifica con esito positivo, anche se è già stata inoltrata al Parco la richiesta di assegnazione del marchio stesso.

Per quanto riguarda le modalità di utilizzo del marchio "Qualità Parco - CETS" a fini pubblicitari o altro possono utilizzare esclusivamente le variazioni cromatiche e le dimensioni indicate dal Parco e comunque solo in abbinamento alla ragione sociale della struttura.

In caso di riproduzione del marchio in una versione diversa da quella assegnata dal Parco, l'azienda deve contattare l'Ente Parco per averne il relativo benestare.

Il marchio "Qualità Parco - CETS" potrà essere utilizzato per la comunicazione aziendale in riferimento alle seguenti iniziative:

- pagine internet
- brochure di presentazione dell'azienda
- carta intestata
- comunicazioni interne per i clienti (es. menù, foglio buone pratiche)

Altri utilizzi del marchio devono essere preventivamente autorizzati dalla Giunta esecutiva del Parco. È invece fatto divieto utilizzare il marchio in modo che possa essere fuorviante per il ricettore, ovvero in particolare attraverso:

- l'applicazione del marchio su prodotti o in riferimento a piatti specifici;
- l'utilizzo del marchio in riferimento ad iniziative o progetti particolari dell'azienda;
- l'applicazione del marchio su automezzi o simili.

Il mancato rispetto delle regole sopra citate comporta la sospensione o il ritiro del marchio "Qualità Parco - CETS".

Per quanto riguarda l'attestato, l'azienda può fare riferimento ad esso nelle proprie pubblicazioni di carattere pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc... ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni, in particolare:

- deve risultare chiaramente che l'attestato riguarda esclusivamente il Sistema di adesione e che non si tratta di un'attestazione di prodotto o di altri servizi inclusi;
- deve risultare chiaramente che l'attestazione è limitata al/i sito/i e/o il/i soggetti erogatori definito/i sull'attestato;
- ovunque fattibile, deve essere menzionato il numero dell'attestato.

Copie parziali dell'attestato non sono consentite; sono ammessi ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura dell'attestato e purché uniformi e leggibili.

10. Reclami

Ogni azienda aderente all'iniziativa ha la facoltà di presentare reclami in forma scritta riguardo a:

- a) Modalità di effettuazione delle verifiche presso le strutture (ad es. contestazione riguardo al punteggio assegnato ad uno più specifico/i requisito/i facoltativo/i);
- b) all'iter amministrativo per l'assegnazione del marchio "Qualità Parco - CETS";
- c) mancato accordo sulle contestazioni apportate dal Parco sull'utilizzo del marchio o del certificato di attestazione.

Il reclamo può essere indirizzato alla Giunta del Parco che provvede a dare una risposta scritta allo scrivente entro 30 giorni dal ricevimento, sentito anche il Comitato Federparchi-Europarc Italia e il Comitato Tecnico per la casistica di cui al punto a).

11. Allegati

Allegato 1a: Elenco requisiti strutture ricettive

Allegato 1b: Elenco requisiti campeggi

Allegato 2: Mission aziendale (modello)

Allegato 4: richiesta assegnazione del marchio "Qualità Parco" (modello)