



**SARDEGNA  
RICERCHE**

DISCIPLINARE DI REGOLAMENTAZIONE  
E DI UTILIZZO DEL MARCHIO

PROGETTO CLUSTER  
“SARDINIA HIKE AND BIKE – CLUB DELL’OSPITALITA’”

**PREMESSO:** che Sardegna Ricerche, con l'attuazione di questo progetto, conferisce alle strutture coinvolte un immediato valore aggiunto della propria immagine ed un conseguente aumento di attività, garantendo qualità e serietà ed assicurando nuove opportunità commerciali grazie alle azioni promozionali, commerciali e di marketing svolte;

**CONSIDERATO:** che le stesse aziende aderenti al Progetto Cluster "Sardinia Hike and Bike Bike – Club dell'Ospitalità" intendono avviare in maniera unitaria tale progetto cluster e sono presenti nel territorio della Regione Sardegna;

**CIO' DETTO:** le stesse aziende aderenti si impegnano a garantire i servizi OBBLIGATORI qui descritti, oltre ai servizi per ulteriori punti:

- per le strutture ricettive 50 punti (sui 110 totali) e si impegnano altresì a rispettare i seguenti parametri di servizio;
- per le guide escursionistiche, società di servizi, etc, 10 punti (sui 42 totali) e si impegnano altresì a rispettare i parametri di servizio descritti.

Vi sono inoltre alcuni criteri che il Sardegna Ricerche, nella fase di valutazione di nuovi ingressi di strutture ricettive, considera quali "filtri". Si tratta di elementi, considerati essenziali, senza i quali non è possibile, per le strutture turistiche, aderire al progetto.

Prima della valutazione sui servizi “specializzati”, la struttura aderente deve raggiungere un punteggio di almeno 70 punti sui 110 totali, sulla seguente scheda di valutazione della Qualità Ospitale.

	PUNTEGGIO DA 1 A 10
ACCESSIBILITA' - POSIZIONE (segnaletica, percorso stradale, location, illuminazione esterna, etc.)	
FACCIATA – LOOK ESTERNO (look complessivo, pulizie ed ordine, insegna luminosa, pavimentazione, giardino, etc.)	
PARCHEGGIO (segnaletica, pavimentazione, illuminazione, sicurezza, copertura, garage, etc.)	
HALL – AREE COMUNI (ingresso, pavimento, arredamento, illuminazione, dimensione per room/pax, materiale, etc.)	
RECEPTION (illuminazione del banco, arredamento, segnaletica, accoglienza, personale, etc.)	
SALA RISTORANTE (location, illuminazione, arredi, buffet, tipologia di menu, servizio, accoglienza, orari, etc.)	
PICCOLA COLAZIONE (localizzazione, illuminazione, arredi, buffet, prodotti, accoglienza, orari, servizi supplementari, etc.)	
BAR (orario, servizio, accoglienza, personale, organizzazione di momenti vari, etc.)	
CAMERE (bedding, illuminazione, pulizia, scrivania, sedute, armadio, servizi, suite, etc.)	
BAGNI (illuminazione, pulizia, sanitari, doccia/vasca, biancheria, courtesy service, servizi, etc.)	
SERVIZI AL CLIENTE (piscina, centro benessere, offerta ricreativa e sportiva, offerta congressuale, spiaggia, altri servizi, etc.)	

## Standard di Qualità garantiti

Con questo disciplinare le strutture aderenti al Progetto Cluster “Sardinia Hike and Bike – Club dell’Ospitalità” si impegnano a regolamentare una serie di servizi.

Le **strutture ricettive** si impegnano a garantire i seguenti servizi, oltre a quelli di legge:

### **SERVIZI A CARATTERE GENERALE**

- |   |                |
|---|----------------|
| • questionario sulla soddisfazione dei servizi offerti (in camera)  | OBBLIGATORIO   |
| • informazioni sui trasporti pubblici e orari   | OBBLIGATORIO   |
| • informazioni meteo con previsioni della giornata, esposte nella hall o in altra area di transito  | OBBLIGATORIO   |
| • disponibilità di materiale informativo turistico e culturale: l’azienda mette a disposizione degli ospiti in locali comuni, materiale informativo turistico e culturale sul territorio di appartenenza ad esempio con le indicazioni di percorsi naturalistici, storici, culturali, manifestazioni artistiche | OBBLIGATORIO   |
| • presenza in azienda di una persona che parli correttamente almeno una lingua straniera  | PUNTI 3 oppure |
| • presenza in azienda di persone che parlino correttamente almeno due lingue straniere  | PUNTI 5 oppure |
| • presenza in azienda di persone che parlino correttamente più di due lingue straniere  | PUNTI 8        |

### **STANDARD RISTORATIVI**

- |  |         |
|--|---------|
| • orari flessibili (sia alla mattina per la colazione che alla sera per la cena) | PUNTI 3 |
| • breakfast energetico con indicazioni delle calorie                             | PUNTI 5 |
| • buffet di verdure durante i pasti  | PUNTI 5 |

- buffet di verdura e dolci, panini e altro proposti dopo le escursioni (su richiesta) PUNTI 5
- servizio di colazione al sacco (su richiesta) PUNTI 5
- menu vegetariani su richiesta e possibilità di cestini rinforzati PUNTI 5

#### STANDARD TECNICI

- biciclette e/o mountain bike a disposizione gratuitamente PUNTI 5
- un garage o area attrezzata per il deposito "sicuro" delle biciclette degli ospiti (nella struttura) OBBLIGATORIO
- una zona ripristino, con attrezzature varie per la cura delle biciclette e delle mountain bike OBBLIGATORIO
- una zona dedicata al ripristino delle attrezzature dei trekker (scarponi, sacche, etc.) OBBLIGATORIO
- area dedicata al relax (servizi garantiti con convenzioni esterne) PUNTI 3
- spogliatoio PUNTI 6
- servizio di lavanderia in giornata PUNTI 3
- dotazione di lavatrice a gettone PUNTI 8
- welcome in camera con lettera di benvenuto specifica per i cicloturisti, cartine e percorsi consigliati per i biker e praticanti il trekking OBBLIGATORIO
- convenzione con officine specializzate e con negozi sportivi PUNTI 3
- assistenza meccanica (su richiesta) OBBLIGATORIO
- organizzazione di passeggiate in bicicletta (su richiesta per piccoli gruppi) PUNTI 4
- assistenza medica, fisioterapica (su richiesta), PUNTI 3

- |   |         |
|---|---------|
| • massaggiatore (su richiesta)  | PUNTI 5 |
| • disponibilità di utilizzo gratuito delle strutture sportive all'interno della struttura (se presenti) | PUNTI 5 |
| • accompagnatore/guida (bike e trekking)  | PUNTI 9 |
| • assistenza per il trasporto bagagli in caso di tappe lunghe (bike e trekking),                        | PUNTI 9 |

Le altre aziende aderenti, quali *guide escursionistiche*, *società di servizi*, *etc.* si impegnano a garantire i servizi di legge e a collaborare con le aziende ricettive al miglior risultato possibile del Progetto Cluster "Sardinia Hike and Bike – Club dell'Ospitalità".

Si impegnano a rispettare i seguenti parametri:

- |   |              |
|---|--------------|
| • utilizzo di mezzi e attrezzature in regola con gli standard legali, di buona qualità, in ottimo stato di conservazione e a basso impatto ambientale | OBBLIGATORIO |
| • disponibilità effettiva durante tutto l'anno a prestare il servizio   | OBBLIGATORIO |
| • rispetto degli standard di sicurezza (corso di pronto soccorso e relativi aggiornamenti, dotazioni di emergenza, etc.)                              | OBBLIGATORIO |
| • conoscenza di una lingua straniera  | PUNTI 3      |
| • conoscenza di una seconda lingua  | PUNTI 6      |
| • assicurazione infortuni   | PUNTI 6      |
| • frequenza corsi di aggiornamento e seminari   | PUNTI 5      |
| • dotazioni particolari (auto ecologiche, etc.)   | PUNTI 5      |
| • C.A.P.  | PUNTI 5      |

## **REGOLAMENTO DI UTILIZZO DEL MARCHIO**

### *1. Proprietà del marchio*

Il marchio "Sardinia Hike and Bike – Club dell'Ospitalità" è di proprietà esclusiva di Sardegna Ricerche che, unilateralmente, può deliberare di concederlo a chi, per la propria attività o per le proprie iniziative, si trovi in linea con gli standard definiti dal presente Disciplinare di regolamentazione costituito all'interno del club di prodotto promotore del progetto.

### *2. Concessione d'uso del marchio*

Potranno ottenere la licenza per l'utilizzo del marchio le aziende che hanno aderito al progetto sottoscrivendo l'atto di assunzione obblighi per la sperimentazione del Club di Prodotto. L'azienda prende atto che Sardegna Ricerche è del tutto libera di concedere la licenza d'uso del marchio ad altre imprese che aderiranno al progetto anche in seguito all'avvio dello stesso.

### *3. Durata della concessione d'uso del marchio*

La concessione d'uso del marchio si intende della stessa durata di adesione e partecipazione al progetto, e ad esso condizionata.

### *4. Obblighi d'uso*

E' fatto obbligo alle aziende aderenti di riportare il marchio in tutto il materiale promozionale e commerciale che si realizza dal momento dell'adesione al seguente progetto.

### *5. Verifiche tecniche dell'uso del marchio*

L'azienda che ha ottenuto la concessione d'uso del marchio dovrà far pervenire a Sardegna Ricerche tutto il materiale di promozione riportante il marchio stesso, per presa visione.

### *6. Revoca della concessione d'uso*

Qualora Sardegna Ricerche, attraverso opportuni controlli e/o sopralluoghi (come previsto dal disciplinare) e/o segnalazioni di clienti (attraverso gli strumenti definiti dal disciplinare) dovesse ravvisare un utilizzo improprio del marchio, oppure un utilizzo non consono agli scopi progettuali, oppure il non rispetto degli standard rilevati, oppure un palese e manifesto peggioramento della qualità del servizio, oppure qualsiasi altro elemento che si ritenga possa portare ad una dequalifica della qualità del marchio e degli altri aderenti al progetto, potrà in qualunque momento, con atto unilaterale e senza preavviso, revocare la concessione d'uso con comunicazione scritta da inviare con raccomandata con R.R. In caso di utilizzo abusivo o di non rispetto

delle norme del presente regolamento, qualora sia riscontrabile il dolo o la colpa grave, oltre ad inviare diffida a proseguire nell'utilizzo del marchio, il Sardegna Ricerche potrà agire legalmente per il risarcimento di eventuali danni materiali e immateriali.

#### *7. Diritti di concessione*

Per l'utilizzo del marchio il Sardegna Ricerche non richiede nessun importo per diritti di concessione d'uso.

#### *8. Controllo Qualità*

Sardegna Ricerche attiverà una Verifica di Qualità ogni qual volta lo ritenga utile per valutare eventuali azioni di rispetto o cattivo uso del marchio, definendo apposite funzioni di verifica.