



AMALFI

DISCIPLINARE RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE

1. Oggetto

Il presente disciplinare ha come oggetto la strutturazione e definizione della Rete di Destinazione Amalfi Experience, intesa come aggregazione di operatori del turismo che si impegnano e collaborano per lo sviluppo dei prodotti turistici e servizi di eccellenza.

Il disciplinare regola l'adesione dei soggetti interessati, stabilendo dei requisiti che essi dovranno avere e rispettare.

2. Soggetto promotore

Il soggetto promotore e coordinatore della Rete è il Comune di Amalfi

3. Valori

La Rete vuole veicolare valori di qualità, autenticità, serietà, professionalità e accoglienza degli operatori. Tutti gli aderenti alla Rete devono rispettare tali valori e strutturare un'offerta in grado di garantirli. Lo strumento che raccoglie ed esplicita i valori della Rete di Destinazione Amalfi Experience è la Carta dell'accoglienza.

4. Gli aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience

Le tipologie di operatori che possono aderire alla Rete di destinazione Amalfi Experience sono:

- Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
- Ristoranti
- Gelaterie e bar
- Centri benessere e fisioterapisti
- Guide turistiche e accompagnatori turistici
- Professionisti e operatori delle attività: istruttori yoga, pilates e guide escursionistiche
- Noleggio: biciclette, auto/moto elettriche
- Retail e commercio

4. Gli aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience

- Taxi e NCC
- Servizi turistici
- Agenzie incoming (DMC)
- Fotografi
- Wedding Planner
- Trasporto pubblico (marittimo ed stradale)

4. I vantaggi per gli aderenti

Per gli operatori partecipare alla Rete di destinazione comporta dei vantaggi:

- Maggiore facilità di essere identificati dai potenziali turisti e dagli intermediari turistici specializzati sui segmenti individuati grazie alle azioni di promozione che il Comune Amalfi/DMO realizza
- Possibilità di utilizzare il marchio Amalfi Experience, come riferimento riconoscibile dai turisti
- Partecipazione ad una rete di promozione comune ed incentivata dal Comune Amalfi
- Ottenere vantaggi dagli investimenti in comunicazione e promozione di Comune Amalfi/DMO
- Presenza, grazie ai canali e agli strumenti di Comune Amalfi/DMO nei diversi mercati e segmenti obiettivo
- Inserimento e partecipazione nel sistema di promozione e comunicazione di Comune Amalfi/DMO
- Inserimento nelle azioni informative e di accoglienza
- Possibilità di ottenere contatti e di convertirli in vendite, data dalla maggiore targetizzazione del marketing e dal fatto di cooperare con altri operatori
- Possibilità di incrementare la propria visibilità nel mercato interessato.

5. Diritti per gli aderenti

Inserimento in un'area del sito web <https://www.visitamalfi.info> dedicata alla Rete di destinazione e suddivisa per prodotti (elenco degli aderenti e delle loro proposte)

- Inserimento nel materiale promozionale e informativo dedicato ai diversi prodotti
- Promozione diversificata nei media e durante le attività promozionali, ogni qualvolta siano attinenti al target e ai mercati obiettivo della Rete
- Promozione diversificata via web e social network, fiere turistiche, Fam Trips, ecc.
- Utilizzo del marchio Amalfi Experience e quelli specifici di prodotto

6. Impegni per gli aderenti e Requisiti

Tutti i soggetti che intendono partecipare alla Rete, adeguandosi agli standard di servizio, dovranno rispettare il presente disciplinare.

Firmare ed applicare la Carta dell'Accoglienza Amalfi Experience DOC

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti generali

Resta inteso che per l'adesione alla Rete è necessario essere in regola con tutte le normative vigenti per le singole categorie (norme di sicurezza, igienico-sanitarie, tributarie ecc.). Dovranno inoltre essere rispettati i seguenti **criteri di base**:

- Adozione ed applicazione della Carta dell'Accoglienza «Amalfi Experience DOC»
- Apertura e attività almeno 9 mesi all'anno
- Essere in regola con il pagamento dei tributi locali
- Avere personale in grado di parlare almeno una lingua straniera (obbligatorio l'inglese)
- Locali ben mantenuti e decorosi
- Accettare pagamenti elettronici
- Avere un sito web e un indirizzo di posta elettronica

**La tipologia di attività o l'ubicazione della struttura possono essere, in casi eccezionali, una discriminante all'adempimento della regola.*

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti generali

- Esposizione chiara al pubblico (anche in inglese) di prezzi e costi dei servizi
- Personale professionale e con conoscenza dell'offerta turistica del territorio
- Essere conformi con le disposizioni relative all'utilizzo del suolo pubblico e gestione dei rifiuti
- Rispettare il piano d'arredo urbano
- Garantire condizioni di lavoro sostenibili ed eque

Inoltre, per ogni categoria vengono definiti dei requisiti minimi.

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

Oltre ai requisiti minimi per poter aderire e partecipare alla Rete di Destinazione, considerando che lo scopo della rete è quello di incrementare la qualità percepita e migliorare il valore dell'offerta turistica della destinazione al fine di differenziare gli operatori che si impegnano, rispetto a quelli che non apportano valore alla destinazione, per ogni categoria vengono stabiliti dei requisiti specifici:

STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE

- WIFI gratuito per gli ospiti
- Categoria 3, 4, 5 o 5L (stelle)
- Colazione con prodotti freschi e del territorio (ad esempio: limonata, formaggi, frutta,....)
- Colazione con prodotti BIO

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE

- Fornire informazioni prima e dopo l'arrivo a destinazione (trasporti, ristoranti esperienze ecc.)
- Check-in 24/24
- Divise per i dipendenti
- TV satellitare
- Minibar con acqua *complimentary*
- Bollitore con selezione tea/coffee
- Avere un punteggio minimo pari a 8/10 su Booking e/o Expedia, Agoda o 4/5 su Google

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti auspicabili di partecipazione per categoria

STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE

Requisiti **auspicabili**, ma non obbligatori:

- Servizio interno di trasporto bagagli
- Conoscenza di almeno una seconda lingua straniera
- *Conciergerie*

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE

Bed & Breakfast

- WIFI gratuito per gli ospiti
- Check-in di persona senza l'adozione di check-in automatizzati
- Garantire il check-in gratuito fino alle ore 23:30
- Colazione con almeno 3 prodotti locali (Amalfi, Costiera o prov. Salerno)
- Fornire informazioni prima e dopo l'arrivo a destinazione (trasporti, ristoranti esperienze ecc.)
- Effettuare una pulizia giornaliera e cambio biancheria qualora richiesto
- Avere un punteggio minimo pari a 8/10 su Booking e/o Expedia e Agoda o 4/5 su Google
- Offrire un telo mare (**auspicabile**)

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE

Case Vacanza

- WIFI gratuito per gli ospiti
- Check-in di persona senza l'adozione di check-in automatizzati
- Garantire il check-in gratuito fino alle ore 23:30
- Fornire informazioni prima e dopo l'arrivo a destinazione (trasporti, ristoranti esperienze ecc.)
- Rispettare il soggiorno minimo (3 notti)
- A partire dalla quarta notte garantire una pulizia di ripasso e cambio biancheria
- Avere un punteggio minimo pari a 8/10 su Booking e/o Expedia, Agoda o 4/5 su Google
- Offrire un telo mare (**auspicabile**)

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

RISTORAZIONE

- WIFI gratuito per gli ospiti
- Essere conformi alle disposizioni relative all'utilizzo del suolo pubblico in termini di numero di posti a sedere
- Includere nei propri menu i prodotti del territorio (Amalfi, Costiera o prov. Salerno)
- Offrire almeno 10 etichette di vini campani
- Obbligatorietà del Menu in lingue
- Attitudine e comportamento commerciale consono alla destinazione (ad esempio, non buttadentro)
- Prezzi chiari e trasparenti nel menu

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

RISTORAZIONE

- Non installare sul suolo o all'esterno del locale lavagne, treppiedi o cartonati pubblicizzando il locale, menu o altre informazioni (possono essere posizionati sulla facciata, ma all'interno di vetrine in buono stato e decorose)
- Non utilizzare coperti, piatti, bicchieri e bottiglie di plastica
- Avere un punteggio minimo pari a 8/10 su The Fork e/o 4/5 su Google

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

AGRITURISMI

- WIFI gratuito per gli ospiti
- Essere conformi alle disposizioni relative all'utilizzo del suolo pubblico in termini di numero di posti a sedere
- Garantire prodotti a km 0
- Includere nei propri menu i prodotti del territorio (Amalfi, Costiera o prov. Salerno)
- Obbligatorietà del Menu in lingue
- Attitudine e comportamento commerciale consono alla destinazione (ad esempio, non buttadentro)
- Prezzi chiari e trasparenti nel menu

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

AGRITURISMI

- Non installare sul suolo o all'esterno del locale lavagne, treppiedi o cartonati pubblicizzando il locale, menu o altre informazioni (possono essere posizionati sulla facciata, ma all'interno di vetrine in buono stato e decorose)
- Non utilizzare coperti, piatti, bicchieri e bottiglie di plastica
- Avere un punteggio minimo pari a 8/10 su The Fork e/o 4/5 su Google

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

GELATERIE E BAR

- WIFI gratuito per gli ospiti
- Essere conformi alle disposizioni relative all'utilizzo del suolo pubblico in termini di numero di posti a sedere
- Utilizzare palette, coppette e cucchiaini compostabili
- Menu e prezzi in lingue
- Proporre le autenticità del territorio (Amalfi, Costiera o prov. Salerno)
- Vendere gelati artigianali

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

GELATERIE E BAR

- Attitudine e comportamento commerciale consono alla destinazione (ad esempio, non buttadentro)
- Prezzi chiari e trasparenti nel menu
- Non installare sul suolo o all'esterno del locale lavagne, treppiedi o cartonati pubblicizzando il locale, menu o altre informazioni (possono essere posizionati sulla facciata, ma all'interno di vetrine in buono stato e decorose)
- Disporre di cestini all'interno o all'esterno immediato dei locali
- Avere un punteggio minimo pari a 8/10 su The Fork e/o 4/5 su Google

Requisiti minimi di partecipazione per categoria

GUIDE TURISTICHE E SERVIZI TURISTICI

- Essere in possesso di regolare abilitazione alla professione di guida turistica (autorizzazioni, patentini, licenze, regolarmente rilasciate dagli enti di competenza)
- Disponibilità tutto l'anno, in particolare nei periodi di maggiore affluenza turistica
- Personale formato, professionale e a conoscenza dell'offerta del territorio
- Operatività nei giorni festivi
- Disporre di abilitazione di sicurezza e pronto soccorso
- Esporre e/o esibire durante il servizio di guida il proprio badge o tesserino o licenza regolarmente rilasciata

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

TAXI e NCC

- Essere in possesso delle regolari autorizzazioni
- Disponibilità tutto l'anno, in particolare nei periodi di maggiore affluenza turistica
- Personale formato, professionale e a conoscenza dell'offerta del territorio
- Operatività nei giorni festivi

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

TAXI e NCC

- Rispetto ed applicazione delle tariffe
- Rispettare le zone di sosta
- Stato della vettura pulito (interni ed esterno)
- Aspetto e presenza dell'autista decoroso, in ordine e pulito (vietate canottiere e ciabatte)
- Rispettare l'estensione del servizio di fascia notturna

Requisiti minimi di partecipazione per categoria

RETAIL e COMMERCIO

- Essere in possesso delle regolari autorizzazioni
- Disponibilità tutto l'anno, in particolare nei periodi di maggiore affluenza turistica
- Personale formato, professionale e a conoscenza dell'offerta del territorio
- Operatività nei giorni festivi
- Non installare sul suolo o all'esterno del locale lavagne, treppiedi o cartonati pubblicizzando il locale, o altre informazioni (possono essere posizionati sulla facciata, ma all'interno di vetrine in buono stato e decorose)

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



Requisiti minimi di partecipazione per categoria

RETAIL e COMMERCIO

- Attitudine commerciale decorosa e in linea con il valore della destinazione
- Per i negozi di souvenir e attività connesse, è obbligatoria la vendita di prodotti dell'artigianato territoriale e del Made in Italy dichiarandone la provenienza

7. Modalità di adesione

Per far parte della Rete e godere dei vantaggi di essere affiliato ad essa, è essenziale completare un processo di adesione, di cui il responsabile è il Comune Amalfi/DMO. Si seguirà il principio della porta aperta, ovvero l'adesione sarà sempre possibile, anche dopo la fase di avvio della Rete.

Il processo di adesione da seguire è il seguente:

- Dichiarazione dei requisiti elencati nel disciplinare per la propria categoria: da parte dell'azienda o del richiedente tramite check list / modulo di adesione
- Domanda: l'azienda compila il modulo di adesione predisposto e diffuso dal Comune Amalfi, corredata da atto in cui si dichiara di possedere i requisiti
- Verifica dei requisiti: Comune Amalfi si riserva la facoltà di verificare il possesso di tali requisiti
- Convalida della richiesta di adesione: se l'esito della visita è favorevole, l'adesione viene convalidata. Se non è favorevole, verranno forniti il supporto e la consulenza necessari per apportare gli adattamenti corrispondenti

8. Animazione della Rete di Prodotto

Il Comune Amalfi, in quanto ente gestore della Rete, realizza le attività di animazione territoriale sia verso gli aderenti alla Rete, per creare collaborazione, sia verso l'esterno, al fine di strutturare una rete di contatti trasversale, anche in collaborazione con altri stakeholder. Le attività di animazione comprendono, ad esempio, incontri con gli aderenti, riunioni e incontri con soggetti terzi e incontri sia istituzionali sia privati o con associazioni. Comune Amalfi potrà avvalersi di soggetti terzi per l'attività di gestione della Rete attraverso le procedure previste dalle norme di legge, mantenendo comunque il ruolo di coordinamento.

9. Comunicazione e promozione

Le attività di comunicazione e promozione della Rete, all'interno di Amalfi Experience, sono programmate dal Comune Amalfi/DMO, che potrà avvalersi di soggetti terzi per l'attività attraverso le procedure previste dalle norme di legge.

DISCIPLINARE DELLA RETE DI DESTINAZIONE AMALFI EXPERIENCE



AMALFI

Fondamentalmente l'azione promozionale di Comune Amalfi/DMO nel beneficio dei partecipanti alla rete sarà costituita da:

- portale web della destinazione www.visitamalfi.info
- siti web specifici per prodotto
- comunicazione e promozione attraverso i canali social della destinazione
- mappe specifiche
- brochure promozionali per prodotto (da distribuire in fiere ed altri eventi)
- campagne pubblicitarie specifiche social e digital in Italia e all'estero

10. Controlli

Comune Amalfi, in qualità di ente gestore della Rete, ha la facoltà di effettuare, presso le imprese aderenti, controlli per attestare la veridicità delle informazioni da esse fornite, mediante personale proprio, eventualmente senza preavviso, e anche in seguito alla conferma di adesione.

11. Cause di espulsione

Le imprese aderenti si impegnano a mantenere gli standard e a rispettare i requisiti minimi. Eventuali cause di espulsione sono:

- Sospensione dell'attività senza adeguata motivazione e comunicazione per più di 30 giorni
- Sospensione anche momentanea dei servizi minimi richiesti senza comunicazione al Comune Amalfi
- Esito negativo delle verifiche sulla veridicità delle informazioni fornite a Comune Amalfi/DMO e sull'osservanza dei requisiti.

12. Recesso

L'impresa ha diritto a rinunciare all'adesione alla Rete in qualsiasi momento, previa comunicazione tramite PEC da far pervenire 30 giorni prima. Il recesso comporta la cancellazione dell'impresa dalle iniziative promozionali della Rete e il divieto di utilizzo del relativo marchio nei propri locali e sul materiale informativo/promozionale.