

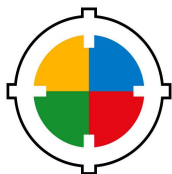
Bed & Breakfast  
**B&B**®



## **CARTA DELL'OSPITALITÀ FAMILIARE**

disciplinare dell'Associazione

**Bed & Breakfast di Qualità in Trentino**



**OSSERVATORIO**  
del Turismo Trentino

*Pubblicazione a cura di:*

*Osservatorio provinciale per il turismo – Servizio Turismo – Provincia  
Autonoma di Trento*

*Via Roma, 50 – 38100 TRENTO – tel.: 0461 495251 – 495259*

*eMail: [osservatorio.turismo@provincia.tn.it](mailto:osservatorio.turismo@provincia.tn.it)*

*<http://www.provincia.tn.it/turismo>*

*Stampato c/o Centro duplicazioni PAT – luglio 2007*

# CARTA DELL'OSPITALITÀ FAMILIARE

## Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"

1.	Filosofia .....	- 5 -
2.	I soggetti coinvolti.....	- 7 -
3.	Requisiti di legge: LP 2/2002.....	- 10 -
4.	Requisiti strutturali .....	- 11 -
4.1	Esterno dell'abitazione e parcheggio .....	- 11 -
4.2	Stanza da letto .....	- 11 -
4.3	Bagno .....	- 12 -
5.	Requisiti Gestionali .....	- 13 -
5.1	Pulizia locali e biancheria .....	- 13 -
5.2	Somministrazione degli alimenti.....	- 13 -
5.3	Accoglienza .....	- 13 -
5.4	Copertura assicurativa .....	- 14 -
5.5	Prezzi .....	- 14 -
6.	Aspetti organizzativi e funzionali.....	- 17 -
6.1	Marchio e nome .....	- 17 -
6.2	Monitoraggio soddisfazione dell'ospite.....	- 17 -
6.3	Promozione .....	- 18 -
6.4	Formazione .....	- 18 -
6.5	Adesione all'Associazione .....	- 18 -
6.6	Sospensione ed esclusione dall'Associazione .....	- 19 -
7.	Informazioni.....	- 20 -
ALLEGATI.....		- 21 -
	Statuto Associazione	
	Regolamento interno Associazione	
	Geometria e modalità di utilizzo del Marchio	
	Lettera di Benvenuto	
	Questionario di soddisfazione	
	Richiesta sopralluogo	



## **1. Filosofia**

Il presente documento disciplina modalità di adesione e condizioni di permanenza nell'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" dei titolari di B&B, individua requisiti strutturali e gestionali di servizio, nonché specifici impegni, il cui rispetto ed applicazione da parte degli aderenti costituiscono la premessa essenziale per garantire un servizio di qualità al cliente sempre coerente con le aspettative di chi privilegia questo tipo di ospitalità. Il rispetto di tali condizioni, a livello di sistema, garantisce inoltre una forte riconoscibilità e visibilità in termini di immagine, con indiscutibili vantaggi per i singoli titolari.

La scelta di divenire titolare di B&B implica affrontare una serie di problematiche all'interno del nucleo familiare su cui va posta molta attenzione. Risulta opportuno, ad esempio, che la decisione coinvolga tutta la famiglia per garantire che il servizio posseda i connotati della vera "accoglienza familiare", sia genuino e spontaneo ma allo stesso tempo non improvvisato.

Il servizio che ne deriva deve essere molto personale e basato su aspetti intangibili piuttosto che materiali; si deve inoltre conciliare la duplice esigenza di garantire alla famiglia ospitante una giusta "privacy" e al turista di non sentirsi un intruso. Accettando di ricevere in casa un ospite, cambiano implicitamente i comportamenti fino a quel momento adottati, le varie regole di vita all'interno dell'abitazione, il modo di vivere gli ambienti che la compongono, che saranno condivisi con l'ospite; ciò vale per gli orari, i servizi di colazione, l'attenzione all'ordine ed alla pulizia, l'utilizzo dei servizi igienici, il rispetto del silenzio e la reperibilità del titolare.

Disponibilità, garbo e cortesia caratterizzeranno l'agire dei padroni di casa e l'ospite dovrà percepire un'accoglienza molto attenta e amichevole. Per i turisti che si rivolgono all'ospitalità in B&B, le motivazioni che agiscono principalmente a livello di immaginario sono sicuramente riconducibili ai valori propri di un'ospitalità genuina e familiare: l'autenticità, la tipicità, il radicamento e lo stretto legame con il territorio e la cultura di appartenenza, la salvaguardia della tradizione, l'entusiasmo nel rapporto umano. Questi fattori, messi a disposizione dell'ospite e valorizzati, costituiranno il punto di forza del sistema di ospitalità che si intende tutelare e promuovere.

L'ospite che ricerca un'accoglienza familiare si presume apprezzi un contatto diretto con la famiglia e il sistema ospitale. Sarà probabilmente curioso, avrà bisogno di informazioni: gradirà essere "guidato" nella scoperta del territorio e della cultura della località in cui si trova. Ciò significa essere preparati, informati e mettere a disposizione dell'ospite materiali

informativi di vario genere, conoscere i servizi e le proposte turistiche, artigianali, culturali, enogastronomiche e di intrattenimento esistenti nel territorio.

Dal punto di vista infrastrutturale e architettonico valgono le medesime considerazioni; non trattandosi di un esercizio arredato secondo canoni standard, non si può pensare ad una soluzione omogenea per l'attività B&B. Quindi non esiste un modello di riferimento, la casa è interessante per il potenziale ospite perché è "unica", diversa sicuramente dalle altre, ricca di tante piccole attenzioni che la caratterizzano e che incorporano i valori della storia, dell'educazione e della cultura della famiglia ospitante.

L'ordine, la pulizia e la cura dei dettagli, l'armonia dell'insieme, la piena disponibilità e cortesia nei confronti dell'ospite devono rappresentare valori condivisi e garantiti in tutti i B&B collegati in rete attraverso l'adesione all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" .

Un sistema di offerta turistica orientato alla qualità, per essere credibile ed efficace, deve continuamente evolversi ed alimentarsi attraverso il costante ascolto dell'ospite e la verifica della sintonia del livello qualitativo dei servizi proposti ed offerti con le sue reali esigenze ed aspettative. Si rivela dunque strategico monitorare stabilmente il livello di soddisfazione dell'ospite e prevedere dei meccanismi automatici di auto informazione continua mediante flussi di "feed back" dal cliente. A tal fine è predisposta per l'ospite una Scheda di Soddisfazione del Servizio, appositamente strutturata, che lo renderanno consapevole di soggiornare in una struttura appartenente ad un Sistema di qualità, riconoscendogli un ruolo da protagonista nell'importante e decisiva funzione di controllo.

**I titolari di B&B che aderiscono all' Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" si impegnano a rispettare la filosofia gestionale espressa nella presente "Carta dell'Ospitalità familiare" e a tradurre in coerenti servizi e comportamenti nei confronti dell'ospite tutte le indicazioni elencate e suddivise tra Requisiti strutturali e Requisiti gestionali.**

## 2. I soggetti coinvolti



Il **Servizio Turismo** della **Provincia Autonoma di Trento** in collaborazione con APT Trentino ha dato avvio al "Sistema di Qualità dei B&B in Trentino" nell'anno 2000.



**OSSERVATORIO**  
del Turismo Trentino

A seguito della nascita del marchio di prodotto, la gestione del "Sistema di Qualità" è stata affidata all'**Osservatorio provinciale per il Turismo**, ufficio dipendente dal Servizio Turismo.

Durante gli anni di avviamento del Club, l'Osservatorio per il turismo ha curato i sopralluoghi, organizzato incontri formativi, meeting per gli operatori turistici, viaggi educational in strutture ricettive. Ha promosso la creazione del sito [www.trentinobedandbreakfast.it](http://www.trentinobedandbreakfast.it), pubblicato materiale editoriale personalizzato (biglietti da visita) e realizzato, in collaborazione con Trentino S.p.a., la brochure promozionale "B&B di Qualità - Ospitalità in famiglia". E' stato avviato il monitoraggio della soddisfazione (somministrazione di questionari compilati dai turisti) con lo scopo di conoscere maggiormente la tipologia degli ospiti di B&B. Per la collana REPORT (curata dall'Ufficio Osservatorio turismo - PAT) è stata realizzata la "Guida per gestori di B&B" con un DVD allegato, entrambi ideati ad hoc per essere utilizzati come supporto nella formazione in aula di nuovi gestori di B&B.

A conclusione del percorso di accompagnamento, nella primavera 2005 l'Osservatorio ha supportato i gestori nella costituzione dell'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

Ad oggi il gruppo di lavoro dell'Osservatorio affianca l'Associazione in alcune delle attività previste dalla Carta dell'Ospitalità familiare e dallo statuto, come per esempio sopralluoghi, monitoraggio ospiti, promozione, iniziative formative.



**L'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"** si è ufficialmente costituita il 7 aprile 2005.

La volontà dei soci fondatori è quella di continuare con le attività intraprese in collaborazione con il Servizio Turismo (sensibilizzazione e formazione degli operatori, rafforzamento della rete, promozione del territorio e dei prodotti trentini, monitoraggio ospiti, promozione) e per questo motivo viene richiesto il supporto dell'Osservatorio per il Turismo in particolare in alcune delle attività future.

Lo scopo dell'Associazione è finalizzato a:

- promuovere l'ospitalità in famiglia e la diffusione dei principi di qualità contenuti nella "Carta dell'Ospitalità familiare", documento individuato dall'associazione come riferimento per il proprio operato;
- gestire il marchio "B&B di qualità in Trentino" (di proprietà della Trentino Spa) e mantenere un'offerta di qualità tra gli associati;
- garantire una costante attività di formazione per gli associati e per coloro che fossero interessati ad un'ospitalità in famiglia con criteri di qualità;
- curare un'attività di promozione nei confronti della ricettività in famiglia e delle proposte e iniziative formulate dall'Associazione;
- creare una rete con altri soggetti, individuali e organizzati, di natura pubblica e privata, interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica trentina;
- favorire forme di collaborazione con altri soggetti interessati a promuovere l'ospitalità in famiglia di qualità anche a livello nazionale e internazionale.

L'Associazione non ha scopo di lucro.

Al fine di raggiungere tale scopo, l'Associazione svolge le seguenti attività:

- diffondere una cultura della qualità della ricettività in famiglia con azioni di informazione, sensibilizzazione e formazione sia nei confronti dei soci che dei soggetti interessati ad una proposta di qualità per l'offerta turistica trentina;
- favorire occasioni di partnership e di collaborazione tra l'Associazione e tutti quei soggetti, pubblici e privati, individuali e organizzati, che sono interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica trentina;
- favorire l'adesione all'Associazione di tutti i B&B che rispondono ai criteri di qualità della Carta dell'Ospitalità familiare;
- gestire il marchio "B&B di qualità in Trentino", di proprietà della Trentino S.p.a., secondo quanto previsto da uno specifico contratto di licenza d'uso non esclusivo che è stato sottoscritto tra Trentino S.p.a. e Associazione;
- organizzare momenti di confronto e di formazione a favore dei propri associati per un costante miglioramento del sistema di qualità delineato nella Carta dell'Ospitalità familiare;
- favorire tutte le azioni di promozione e commercializzazione a favore dei propri associati.

Lo Statuto ed il Regolamento (si veda sezione "Allegati" del presente documento) stabiliscono la struttura, gli scopi e le attività dell'associazione.



**Trentino S.p.A.**, società che nel 2003 ha preso il posto dell'Azienda di Promozione Turistica del Trentino (Apt) occupandosi non solo di promozione del turismo, ma del marketing di tutto un territorio, dai prodotti tipici alla cultura. In concreto la Trentino S.p.a. è responsabile dell'immagine turistica e territoriale del Trentino in senso ampio, della gestione del marchio, della promozione e pubblicità del Trentino come sistema integrato di valori e attività, della valorizzazione delle specificità, dell'attività di marketing sui diversi mercati (pubblicità, promozione, fiere, web, sponsorizzazioni, ecc.), delle relazioni esterne e dei rapporti con i media, ricerca e analisi dei singoli mercati, attività editoriali di supporto, collaborazione con gli operatori di promozione turistica locale e supporto alla commercializzazione, oltre che nel turismo, nello sport, nella cultura, nell'artigianato e nelle produzioni di qualità.

Trentino S.p.a. è proprietaria del marchio dei "B&B di Qualità in Trentino" gestito dall'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" secondo quanto previsto da uno specifico contratto di licenza d'uso non esclusivo sottoscritto tra le due parti.

Trentino S.P.A. supporta l'Associazione con la pubblicazione di brochure promozionali relative all'ospitalità in famiglia.

### 3. Requisiti di legge: LP 2/2002

La Legge provinciale 7 del 2002 definisce bed and breakfast **“l'ospitalità turistica offerta con carattere saltuario da coloro che, avvalendosi della sola organizzazione familiare, utilizzano parte dell'edificio in cui risiedono, fino ad un massimo di tre camere, fornendo servizio di alloggio e di prima colazione.”**

Il regolamento attuativo stabilisce che devono essere garantiti agli ospiti i seguenti servizi:

- la camera e la colazione;
- la pulizia quotidiana dei locali;
- la fornitura e il cambio periodico della biancheria, compresa quella da bagno;
- la fornitura di energia elettrica, di acqua calda e di riscaldamento dei locali.

I B&B, come tutte le attività ricettive, sono tenuti ad **esporre i cartellini dei prezzi massimi** inviati dal Servizio Turismo della PAT a seguito della comunicazione fatta dagli stessi gestori all'Ente di promozione turistica territorialmente competente. I prezzi massimi, comunicati alla Provincia entro il 30 giugno e validi un anno, servono come tutela per il consumatore che è informato sull'ammontare massimo che gli può venir richiesto per l'utilizzo di una stanza.

I prezzi effettivamente praticati devono essere in ogni caso inferiori od uguali al prezzo massimo comunicato. Come forma di attenzione nei confronti dell'ospite e di trasparenza l'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" auspica che i prezzi massimi comunicati all'Ente di promozione e al Servizio Turismo della PAT corrispondano ai prezzi effettivamente praticati.

Chi esercita attività di Bed and Breakfast è tenuto a compilare le **Schedina di notifica** dell'arrivo degli ospiti, che deve essere consegnata entro 24 ore all'Autorità di Pubblica Sicurezza; è inoltre tenuto a comunicare all'Ente di promozione turistica competente territorialmente gli **arrivi e le presenze per fini statistici** (modello statistico C59).

## 4. Requisiti strutturali

### 4.1 Esterno dell'abitazione e parcheggio

- **individuazione dell'abitazione:** l'abitazione che ospita il B&B deve risultare facilmente individuabile, anche mediante la giusta valorizzazione dell'Insegna di appartenenza all'associazione "Bed & Breakfast di Qualità", opportunamente posizionata; la scritta sul campanello chiara e ben leggibile, così come eventuali messaggi per gli ospiti in caso di momentanea assenza del titolare di B&B.
- **esterni dell'abitazione:** devono risultare gradevoli, puliti ed in buono stato di manutenzione. La prima impressione è determinante, quindi anche un buon esterno può costituire un ottimo biglietto da visita; si consiglia di enfatizzare aspetti ed oggettistica tipica del posto, fiori di stagione, ecc...
- **parkeggio:** se il B&B non dispone di un parcheggio privato, coperto o comunque recintato, il titolare si impegna ad aiutare l'ospite a parcheggiare in un posto vicino, sicuro e consentito.

### 4.2 Stanza da letto

La normativa prevede che si possano utilizzare un massimo di tre camere dell'immobile in cui si risiede.

Trattandosi di ospitalità di B&B in abitazione privata e non potendo disporre in generale di particolari servizi, la stanza da letto costituirà per il cliente lo spazio privato della casa dove trascorrerà più tempo. È importante quindi che la camera **abbia atmosfera, sia confortevole, non troppo piccola ed arredata con gusto**, possibilmente ispirandosi allo stile e alle tradizioni architettoniche della località di cui diventa espressione; ma soprattutto deve essere **funzionale e pratica** con spazi ben calibrati, **armadi** sufficienti ad alloggiare gli indumenti degli ospiti in vacanza. Un **letto comodo**, una buona illuminazione e una gradevole temperatura garantiranno all'ospite il livello di comfort da lui atteso.

A tal fine vengono individuati alcuni parametri minimi da rispettare:

- **13,5 mq di superficie minima per camera doppia al netto di ogni locale accessorio;**
- **8 mq di superficie minima per camera singola al netto di ogni locale accessorio;**
- **4 mq di incremento per l'aggiunta di un letto.**

Rispetto ai parametri sopra esposti è tollerata una superficie della camera inferiore del 10% qualora la stessa camera sia dotata di bagno in camera.

Ulteriori specifiche deroghe possono essere valutate a cura dell'Associazione. Nel modello di adesione il titolare di B&B dovrà indicare la superficie delle singole camere, anche se

inferiore a quella minima. L'Associazione potrà assumere le informazioni di dettaglio, attraverso visite dirette o tramite sopralluoghi di personale specificatamente incaricato dall'Associazione o di personale dell'organizzazione turistica locale, per valutare l'ammissibilità delle superfici inferiori agli standard indicati;

- **accesso indipendente da altri locali riservati;**
- **una luce di emergenza / torcia elettrica.**

Con riferimento all'arredamento della camera da letto, la dotazione minima comprende:

- **un letto singolo, doppio o matrimoniale;**
- **un comodino, una lampada ed una sedia per persona;**
- **un armadio;**
- **un apposito ripiano, o ampio sgabello, dove poter posare il bagaglio- valigia;**
- **un attaccapanni;**
- **uno specchio ed una presa di corrente;**
- **un cestino per i rifiuti;**
- **cuscino e coperta aggiuntiva su richiesta;**
- **biancheria in ottimo stato.**

Ad ogni nuovo cliente viene consegnata una camera pulita, ben arieggiata e, naturalmente, con biancheria pulita.

### **4.3 Bagno**

Qualora l'attività si svolga in più di due stanze, il bagno per gli ospiti deve essere riservato a loro esclusivo servizio.

Il bagno dovrà essere completo di:

- **lavabo;**
- **water;**
- **vasca o box doccia;**
- **specchio;**
- **presa di corrente;**
- **pulsante di chiamata allarme;**
- **linea cortesia**, comprendente almeno saponetta, bagnoschiuma- shampoo, fazzolettini di carta, un bicchiere. Per saponetta, bagnoschiuma-shampoo è consigliato proporre dosatori in alternativa alle confezioni monouso;
- **phon a disposizione dei clienti;**
- **piano di appoggio per la borsa da bagno;**
- **asciugamani in ottimo stato.**

## 5. Requisiti Gestionali

### 5.1 Pulizia locali e biancheria

Come prevede la normativa, **la pulizia dei locali deve avvenire quotidianamente** e ogni nuovo ospite deve essere fornito al suo arrivo di biancheria pulita, compreso un kit completo di biancheria da bagno (grande, medio, piccolo).

Il cambio della biancheria da letto e da bagno va effettuato almeno due volte alla settimana o diversamente su richiesta dell'ospite.

### 5.2 Somministrazione degli alimenti

All'ospite dovrà essere offerta una **prima colazione, con alimenti di igiene e qualità garantita** con data di scadenza fissata dal produttore; **detti alimenti devono essere proposti attraverso forme atte a garantirne l'igiene.**

Il tipo di colazione che è possibile servire potrà comprendere ad esempio alcuni dei seguenti prodotti: caffè, latte fresco, the, succhi di frutta, yogurt, pane fresco, burro, miele, marmellata, fette biscottate, frutti di stagione, dolci, biscotti, ecc. È possibile anche offrire prodotti sfusi di qualità garantita (uova, salumi, formaggi, ecc.) provenienti da esercizi alimentari o da produttori autorizzati.

Per quanto riguarda la colazione, è importante cercare di capire ed assecondare, nel limite del possibile, le esigenze e i gusti degli ospiti. Si consiglia di offrire accanto alla tipica colazione dolce anche **prodotti salati**, molto apprezzati soprattutto dagli ospiti stranieri.

Nell'offerta di generi alimentari **gli aderenti al Club si impegnano a privilegiare prodotti di qualità di provenienza locale o provinciale.**

### 5.3 Accoglienza

Ogni titolare di B&B si impegna a:

- organizzarsi nei modi preferiti per garantire sempre la propria **immediata reperibilità**, sia per possibili prenotazioni sia nel caso di arrivo casuale del cliente. Nel caso di utilizzo di segreteria telefonica è auspicabile registrare un messaggio anche nelle lingue straniere conosciute;
- **traduzioni almeno in inglese e in tedesco** devono essere garantite per gli eventuali avvisi per gli ospiti, che vanno esposti in modo adeguato e visibile;
- accogliere l'**ospite** mettendolo a proprio agio ed informandolo riguardo **gli orari, le "regole", i servizi e "libertà" a lui concesse** durante il soggiorno nel B&B. Considerando che l'ospite avrà la consapevolezza di entrare in casa d'altri, prevedibilmente si farà degli scrupoli, se non altro per educazione; è molto importante,

pertanto, metterlo a suo agio per evitargli imbarazzi durante il soggiorno, definendo subito i "confini" fisici e psicologici nella fruizione della casa; l'ospite avrà così la sensazione di essere gradito, con una maggior soddisfazione percepita. È importante fornire inoltre informazioni di tipo turistico relativamente ai servizi disponibili in zona e alle attrazioni da visitare;

- mettere a disposizione dell'ospite la **Scheda di Soddisfazione del Servizio** con busta preaffrancata e preindirizzata all'Osservatorio provinciale per il turismo - Servizio Turismo della Provincia Autonoma di Trento;
- predisporre, all'interno dell'abitazione, un **punto informativo** visibile ed accessibile, contenente notizie utili sulla casa (es.: orari, recapiti, prezzi) e su territorio, trasporti pubblici, musei, strutture sportive, calendario delle principali manifestazioni, spettacoli e appuntamenti culturali, ecc.; mettere inoltre a disposizione una cartina relativa alla località, integrata da materiale informativo tra cui eventuali convenzioni con esercizi della zona;
- mettere a disposizione dell'ospite, su sua richiesta: tavola e ferro da stiro, angolo riposizione e pulizia scarpe; almeno un ombrello, in caso di bisogno;
- consegnare copia delle chiavi di casa al cliente o **garantirgli la possibilità di accedere alla sua stanza**;
- garantire l'uso di un **frigorifero** per riporre generi alimentari o medicinali soggetti a facile deperibilità;
- aiutare l'ospite a trovare un **alloggio alternativo in caso di "tutto esaurito"**, prioritariamente presso altri B&B aderenti all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" situati nelle vicinanze;
- **utilizzare preferibilmente prodotti tipici** provenienti dalla produzione locale trentina, per valorizzare l'identità e il senso di appartenenza alla cultura e al territorio.

#### **5.4 Copertura assicurativa**

Il responsabile dell'attività è tenuto a **sottoscrivere un'adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile**, che comprenda le garanzie relative alla proprietà, alla conduzione del fabbricato ed alle attività complementari, oltre alla responsabilità civile per danni alle cose dei clienti consegnate o non consegnate. Massimale minimo 517.000,00 Euro.

#### **5.5 Prezzi**

Come forma di attenzione nei confronti dell'ospite e di trasparenza l'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" auspica che i prezzi massimi comunicati annualmente all'Ente di promozione e al Servizio Turismo della PAT corrispondano ai prezzi effettivamente

praticati. Si ricorda che **i prezzi massimi (cartellini prezzi inviati dal Servizio Turismo) devono essere esposti in modo visibile nella stanza da letto**, evitando soluzioni adottate dalle strutture ricettive tradizionali come ad esempio il cartellino dietro la porta, per preferire una personalizzazione (es: portafotografie o teca personalizzata).

**I prezzi effettivi di soggiorno** vanno resi disponibili e portati a conoscenza degli ospiti senza fraintendimenti e **devono indicare il costo per notte riferito alla camera e differenziato per numero di ospiti**, comprensivo di prima colazione. Essi non devono dare adito a fraintendimenti. Si consiglia di sottolineare al cliente, al momento della prenotazione o del suo arrivo, a cosa si riferisce esattamente il prezzo proposto.

Una politica di prezzi differenziata in corso d'anno, praticata in molte strutture ricettive, si basa su logiche di domanda e offerta in cui paradossalmente si richiedono corrispettivi più alti in alta stagione quando il livello dei servizi rischia di non essere ottimale.

Il B&B di qualità è caratterizzato da un'offerta ricettiva che vuole essere sempre impeccabile durante tutto l'anno e l'attenzione prestata all'ospite così come il servizio offerto sia in alta che in bassa stagione non cambiano. L'unica differenziazione di prezzo che si potrebbe eventualmente praticare è tra inverno e resto dell'anno per via del riscaldamento.

L'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" sconsiglia politiche di prezzo giocate sulla maggiorazione a fronte dei servizi offerti (es. uso cucina, consumo riscaldamento, animali) e propone invece eventualmente di aumentare il prezzo complessivo praticato, in modo da tener conto delle facilitazioni offerte ai turisti.

L'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" propone le seguenti **politiche minime di prezzo** (sono sempre accettate politiche di prezzo più favorevoli per gli ospiti):

1. utilizzo di prezzi riferiti all'unità abitativa e differenziati in base al numero di ospiti contemporaneamente presenti;
2. Attenzione ad una politica di prezzo per le famiglie.  
Sono state definite delle **facilitazioni minime per i nuclei familiari**. Per i bambini in camera con i genitori:
  - Gratuità minimo fino ai 3 anni
  - Sopra ai 3 anni fino ai 10: maggiorazione del 25% del prezzo pieno dell'unità abitativa standard, intesa come camera doppia
3. **terzo letto aggiunto (adulti)**: maggiorazione massima del 35% sul prezzo pieno della stanza (intesa come camera doppia);

4. **doppia uso singola:** riduzione di almeno del 35% sul prezzo pieno della stanza (intesa come camera doppia);
5. per la **caparra** si è definito un comportamento consigliato da adottare qualora venga richiesta: si richiede per soggiorni superiori a tre notti; ammontare massimo che l'ospite deve versare 1 giornata o 30% del corrispettivo dovuto nel caso di soggiorni più lunghi; periodo di recesso senza perdere la caparra: fino a 3 giorni prima del soggiorno; sempre in caso di recesso si consiglia di non trattenere la caparra ma di renderla disponibile per un successivo soggiorno dell'ospite.

Esempi:

- Unità abitativa standard: camera doppia.
- Ipotesi di prezzo 50€ per soggiorno di 2 persone
- Partendo dal prezzo per la camera doppia, qualora la stanza sia utilizzata da una sola persona, si deve ridurre il prezzo pieno della stanza almeno del 35%.
- Se la stanza è invece utilizzata da tre persone, perché la metratura l'aggiunta di un terzo (min. 17,5 mq), si deve aggiungere al prezzo pieno della camera doppia al massimo il 35% dello stesso.

I prezzi per unità abitativa e differenziati per numero di ospiti presenti saranno al massimo i seguenti:

1 persona in camera doppia	32.50 Euro
2 persone in camera doppia	50.00 Euro
3 persone in camera doppia	67.50 Euro

I **prezzi per bambini** in camera con i genitori saranno al massimo i seguenti:

Prezzo unità abitativa standard (camera doppia)	50.00 €
0 - 3 anni	Gratis
4- 10 anni	12.50Euro

## **6. Aspetti organizzativi e funzionali**

### **6.1 Marchio e nome**

Ogni B&B aderente all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" ha diritto di utilizzare il relativo marchio, rispettandone il disciplinare d'uso.

Il marchio, nella dimensione e nel materiale prestabilito (set di piastrelle), sarà messo a disposizione dei titolari di B&B aderenti per un'adeguata esposizione e valorizzazione. Il nome del B&B può essere anche di fantasia ma dovrà contenere sempre un riferimento alla famiglia (o alla singola persona) ospitanti, in coerenza col principio di ospitalità familiare. Qualora il gestore aderente all'Associazione decidesse di non rinnovare la propria adesione, a partire dalla data di scadenza dell'adesione (31 dicembre), il marchio non potrà più comparire sul materiale promozionale del B&B (biglietti da visita, brochure, siti internet, ecc..) ed il set di piastrelle andrà riconsegnato ad uno dei membri del Consiglio Direttivo entro il 30 gennaio dell'anno successivo alla scadenza.

### **6.2 Monitoraggio soddisfazione dell'ospite**

Al titolare di B&B aderente all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" viene consegnata la **Scheda di Soddisfazione del Servizio** con busta preindirizzata e preaffrancata e altro materiale eventualmente predisposto dall'Osservatorio per il turismo – Servizio Turismo della Provincia Autonoma di Trento.

La Scheda di Soddisfazione del Servizio (tradotta in 3 lingue: tedesco, inglese e francese), per la particolare importanza che assume per l'esito del progetto complessivo, dovrà essere messa a disposizione dell'ospite; sarà premura del titolare B&B invitare l'ospite a compilarla e ad inviarla, enfatizzando l'importanza che il suo parere assume per il sistema B&B di Qualità ai fini del miglioramento continuo del servizio.

Il gestore è tenuto ad apporre il timbro o un altro fattore di riconoscimento del proprio B&B su tutte le Schede consegnate ai clienti.

La Scheda è strutturata in forma di questionario, con spazio per suggerimenti e osservazioni dell'ospite; essa potrà essere compilata in forma anonima. Le Schede di Soddisfazione pervenute all'Osservatorio provinciale per il turismo incaricato dall'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" di seguire il monitoraggio della soddisfazione del cliente, così come le segnalazioni giunte attraverso altri canali (es.: email), verranno inserite in un database. I questionari che verranno spediti senza denominazione di B&B non verranno presi in considerazione. Le elaborazioni riguardanti i singoli B&B saranno trasmesse periodicamente, a cura dell'Osservatorio per il turismo, ad ogni rispettivo titolare. I ritorni

informativi al titolare riguarderanno il grado di soddisfazione dei propri ospiti e i consigli ricevuti.

Le segnalazioni critiche, qualora gravi, daranno luogo a verifiche dirette circa il permanere delle condizioni di qualità previste dall'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

### **6.3 Promozione**

L'adesione l'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" comporta evidenti vantaggi per i titolari di B&B, i quali beneficeranno, rispetto agli altri, di visibilità, pubblicità e impatto comunicativo premiante; in particolare la Trentino S.p.A., le A.P.T. di ambito e le Pro Loco in relazione allo standard qualitativo assicurato, potranno privilegiare tra i titolari di B&B quelli aderenti all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino", mediante l'attivazione di azioni promozionali prioritarie a loro favore, oltre alla predisposizione di apposito materiale promo- informativo.

La Trentino S.p.A. si riserva inoltre di dedicare uno specifico spazio di comunicazione alla nuova realtà nei suoi comunicati stampa, così come nelle conferenze stampa e di avviare uno specifico progetto editoriale dedicato al B&B (per il quale può essere richiesto un contributo finanziario d parte di ogni struttura B&B).

Il materiale editoriale riguardante il B&B che sarà pubblicato dagli Organismi locali competenti in tema di promozione turistica, dovrà essere conforme alla filosofia del progetto e, in ogni caso, riprodurre il marchio e le linee grafiche individuate.

### **6.4 Formazione**

Allo scopo di mantenere un sufficiente orientamento all'aggiornamento e alla formazione sulle materie riguardanti l'ospitalità turistica familiare, l'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" potrà organizzare periodicamente momenti di formazione finalizzati ad aumentare le conoscenze degli aderenti e favorire l'interscambio delle esperienze più innovative e positive acquisite.

**Ogni titolare di B&B si impegna a partecipare a proposte di aggiornamento e a momenti di formazione. Per alcuni degli appuntamenti formativi la partecipazione è obbligatoria (es: gestione dalla colazione).**

### **6.5 Adesione all' Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"**

Possono aderire all' "Associazione dei Bed & Breakfast di Qualità in Trentino", accettando gli impegni indicati nella "Carta dell'Ospitalità Familiare", i **B&B presenti nella provincia di Trento, in regola con la normativa di settore e con i requisiti richiesti.**

Per aderire al Club occorre presentare apposita richiesta di sopralluogo e valutazione del rispetto del disciplinare (si veda modulo nella sezione "Allegati"). Con la richiesta di

ammissione il titolare deve dichiarare di possedere i requisiti strutturali previsti impegnandosi a garantire quelli gestionali e ogni altro impegno definito dalla presente Carta. A seguito di parere favorevole da parte dell'Associazione l'adesione diventa effettiva con il pagamento di una quota una tantum ed una quota annuale giustificate dalla partecipazione alle spese generali di immagine e di gestione. **Eventuali altri servizi potranno prevedere ulteriori oneri diretti.**

La quota di ingresso è fissata annualmente dall'Assemblea dei soci aderenti all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" e deve essere versata tramite bonifico sul **conto corrente n° 004000023399 intestato all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" presso Cassa Rurale di Rovereto ABI 08210- CAB 20804.** Nel bonifico è necessario indicare, oltre a nome e cognome del gestore, anche la denominazione precisa del B&B e la causale "Iscrizione al Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" ed inviare via fax, al numero 0461 495263, copia del bonifico fatto a favore della Associazione.

L'Associazione darà conferma dell'avvenuto pagamento e della conseguente adesione al Club da parte del richiedente, tramite apposita comunicazione.

Successivamente il gestore B&B riceverà il kit d'immagine, costituito dall'insegna su piastrelle in ceramica e dalla modulistica da consegnare agli ospiti: Modulo Informativo sul Club, Scheda di Soddisfazione del Servizio con relativa busta preaffrancata e preindirizzata ed altro materiale eventualmente predisposto.

Aderendo al sistema il titolare si rende disponibile ad eventuali visite da parte di incaricati dell'Associazione, visite che saranno svolte secondo modalità ritenute più opportune per una corretta valutazione dei requisiti richiesti dal Sistema Qualità.

## **6.6 Sospensione ed esclusione dall'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"**

L'Associazione, in relazione a problemi qualitativi riscontrati nel singolo B&B, può assumere i seguenti provvedimenti motivati:

- la **diffida** a ripristinare la situazione di qualità prevista dal presente documento;
- la **sospensione temporanea** (es. mensile o stagionale) dell'appartenenza all'Associazione per gravi o ripetute carenze qualitative;
- la **cancellazione per gravi e recidive carenze qualitative**, ovvero per il venir meno dei requisiti.

I provvedimenti di sospensione o di cancellazione sono comunicati a tutti gli enti competenti nella promozione turistica per i necessari aggiornamenti.

La riammissione del titolare di B&B cancellato per gravi e recidive carenze può avvenire su domanda dell'interessato solo a seguito di parere positivo dell'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" sentito il parere dell'organizzazione turistica locale.

In caso di esclusione o di sospensione temporanea, il titolare di B&B deve immediatamente dismettere l'esposizione del Marchio (all'interno o all'esterno della casa) e non utilizzare in alcun modo materiale riconducibile ai "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

## 7. Informazioni



OSSERVATORIO  
del Turismo Trentino

**Osservatorio provinciale per il turismo - SERVIZIO TURISMO  
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

via Roma, 50- 38100 Trento

☎ 0461 495251 – 495259

✉ [osservatorio.turismo@provincia.tn.it](mailto:osservatorio.turismo@provincia.tn.it)

[www.provincia.tn.it/turismo](http://www.provincia.tn.it/turismo)



**Associazione**

**"Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"**

Presidente Enrica Bettini

Via dei Pivi, 7 – 38060 Sasso di Nogaredo

☎ 0464 413007

Sito Internet

**"Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"**

[www.Trentinobedandbreakfast.it](http://www.Trentinobedandbreakfast.it)

# **ALLEGATI**





Associazione  
**Bed & Breakfast di Qualità in Trentino**

## **STATUTO**

### **TITOLO I COSTITUZIONE E SCOPI**

#### **Art. 1**

E' costituita un'Associazione denominata "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

#### **Art. 2**

Lo scopo dell'Associazione è finalizzato a:

- promuovere l'ospitalità in famiglia e la diffusione dei principi di qualità contenuti nella Carta dell'Ospitalità familiare che l'Associazione individua come riferimento per il proprio operato
- gestire il marchio "B&B di qualità in Trentino" di proprietà della Trentino Spa e di cui è stata richiesta la registrazione e mantenere un'offerta di qualità tra gli associati
- garantire una costante attività di formazione per gli associati e per coloro che fossero interessati ad un'ospitalità in famiglia con criteri di qualità
- curare un'attività di promozione nei confronti della ricettività in famiglia e delle proposte e iniziative formulate dall'Associazione
- creare una rete con altri soggetti, individuali e organizzati, di natura pubblica e privata, interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica trentina
- favorire forme di collaborazione con altri soggetti interessati a promuovere l'ospitalità in famiglia di qualità anche a livello nazionale e internazionale

L'Associazione non ha scopo di lucro.

#### **Art. 3**

Al fine di raggiungere tale scopo, l'Associazione svolge le seguenti attività:

- diffondere una cultura della qualità della ricettività in famiglia con azioni di informazione, sensibilizzazione e formazione sia nei confronti dei soci che dei soggetti interessati ad una proposta di qualità per l'offerta turistica trentina
- favorire occasioni di partnership e di collaborazione tra l'Associazione e tutti quei soggetti, pubblici e privati, individuali e organizzati, che sono interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica trentina
- favorire l'adesione all'Associazione di tutti i B&B che rispondono ai criteri di qualità della Carta dell'Ospitalità familiare
- gestire il marchio in corso di registrazione "B&B di qualità in Trentino" di proprietà della Trentino Spa secondo quanto previsto da uno specifico contratto di licenza d'uso non esclusivo che sarà sottoscritto tra Trentino Spa e Associazione
- organizzare momenti di confronto e di formazione a favore dei propri associati per un costante miglioramento del sistema di qualità delineato nella Carta dell'Ospitalità familiare
- favorire tutte le azioni di promozione e commercializzazione a favore dei propri associati

#### **Art. 4**

La sede legale è in Via dei Pivi, 7- Nogaredo (TN).

#### **Art. 5**

Possono essere soci dell'Associazione tutte le persone fisiche che siano preposti alla gestione di un B&B e presentino domanda di iscrizione nei modi previsti dal presente statuto.

#### **Art. 6**

I soci si dividono in Soci Fondatori, Ordinari e Sostenitori.

Sono soci Fondatori coloro che hanno concorso alla costituzione dell'Associazione.

Sono Soci Ordinari tutti coloro che aderiscono all'Associazione nel corso della sua esistenza, sostenendone le attività tramite il versamento della quota associativa.

Sono Soci Sostenitori coloro che desiderano provvedere a versamenti ulteriori alla quota associativa, in segno tangibile di appoggio alle iniziative ed all'attività dell'Associazione.

La divisione dei Soci nelle suddette categorie non implica alcuna differenza di trattamento tra i Soci in merito ai loro diritti e doveri nei confronti dell'Associazione. Ciascun Socio ha diritto a partecipare effettivamente alla vita dell'Associazione. Tutti i soci che abbiano la maggiore età, inoltre, hanno diritto all'elettorato attivo e passivo. In particolare, tali soci hanno diritto di voto per l'approvazione e le modificazioni dello statuto e degli eventuali regolamenti e per la elezione degli organi sociali.

Per aderire all'Associazione occorre avanzare domanda scritta e firmata, indirizzata al Presidente. In tale domanda deve essere anche precisato che il richiedente si impegna ad accettare le norme dello statuto sociale e la disciplina relativa, ad osservare le disposizioni che saranno emanate dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea ed a partecipare alla vita associativa.

Il Presidente sottoporrà la domanda all'approvazione del Consiglio Direttivo, il quale dovrà procedere entro sessanta giorni dal suo ricevimento; in assenza di un provvedimento di accoglimento della domanda, questa si intende rifiutata; nel caso di diniego, l'interessato può proporre appello in Assemblea.

#### **Art. 7**

L'Assemblea stabilisce la misura della quota associativa annuale.

#### **Art. 8**

Ogni socio può in ogni momento esercitare il diritto di recesso; tale diritto ha effetto a decorrere dal secondo mese successivo a quello nel quale il Consiglio Direttivo riceve la relativa notifica.

La qualità di socio si perde:

- a) per mancato pagamento della quota associativa;
- b) per esclusione decisa dal Consiglio Direttivo in caso di comportamento contrario agli scopi dell'Associazione.

L'associato escluso può proporre appello alla prima Assemblea ordinaria utile. .

#### **Art. 9**

L'esercizio dei diritti sociali spetta ai soci regolarmente iscritti e in regola con il versamento della quota associativa. Le quote e i contributi associativi non sono trasferibili, ad eccezione dei trasferimenti a causa di morte, e non sono rivalutabili.

## TITOLO II

### ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE

#### **Art. 10**

Gli organi dell'Associazione sono:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio direttivo;

L'elezione degli organi amministrativi non può essere in alcun modo vincolata o limitata ed è informata a criteri di massima libertà di partecipazione all'elettorato attivo e passivo.

#### **Art. 11**

L'Assemblea è l'organo sovrano dell'Associazione. Tutti i soci in regola con gli obblighi imposti dall'Associazione, ed in particolare con il versamento delle quote associative, possono partecipare all'Assemblea generale.

Ciascun socio ha diritto ad un voto e può farsi rappresentare all'Assemblea da altro socio mediante delega scritta e firmata; la delega può essere conferita solo ad altro socio.

Sono ammesse al massimo due deleghe per socio.

#### **Art. 12**

L'Assemblea è convocata dal Presidente almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Essa inoltre provvede a:

- eleggere il Consiglio direttivo;
- delineare il programma delle attività sociali;
- deliberare sulle modifiche del presente statuto;
- approvare gli eventuali regolamenti che disciplinano lo svolgimento dell'attività dell'Associazione;
- deliberare sull'eventuale destinazione degli utili, di fondi, riserve o capitali, durante la vita dell'Associazione, qualora ciò sia consentito dalla legge e dal presente statuto;
- deliberare lo scioglimento e la liquidazione dell'Associazione e la devoluzione del suo patrimonio.

L'Assemblea si riunirà ogni qualvolta sarà convocata dal Presidente o ne sia fatta richiesta motivata e sottoscritta da almeno un decimo dei soci.

La convocazione deve pervenire, per iscritto o anche in forma telematica con riscontro di ricevuta, ai soci almeno quindici giorni prima della data dell'Assemblea, e deve indicare il luogo, il giorno e l'ora sia di prima che di seconda convocazione, e l'ordine del giorno da discutere. L'adunanza di seconda convocazione non può essere fissata lo stesso giorno stabilito per la prima convocazione.

#### **Art. 13**

Salvo che non sia diversamente stabilito da norme di legge o del presente statuto, deliberazioni dell'Assemblea sono prese a maggioranza di voti e con la presenza di almeno la metà degli associati. In seconda convocazione la deliberazione è valida qualunque sia il numero degli intervenuti.

Le votazioni si fanno per alzata di mano oppure per appello nominale.

Si voterà a scrutinio segreto quando ne faccia domanda uno o più soci presenti.

#### **Art. 14**

L'Assemblea straordinaria delibera sulle modifiche dello Statuto e sull'eventuale scioglimento dell'Associazione.

In caso di modifiche statutarie, l'Assemblea è validamente costituita con la presenza dei tre quarti dei soci e delibera con voto favorevole della maggioranza dei presenti.

Per lo scioglimento dell'Associazione e la devoluzione del patrimonio è necessario il voto favorevole di almeno tre quarti degli associati.

#### **Art. 15**

L'Associazione è amministrata da un Consiglio Direttivo composto da 7 membri eletti dall'Assemblea ordinaria.

Il Consiglio Direttivo elegge tra i suoi componenti il Presidente dell'Associazione, rimane in carica per la durata di tre anni ed è rieleggibile.

#### **Art. 16**

Al Consiglio Direttivo sono attribuite le seguenti funzioni:

- la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione, in base alle linee direttive ricevute dall'Assemblea;
- la nomina, al suo interno, del Presidente, del Vice Presidente e del Segretario;
- l'ammissione all'Associazione di nuovi soci;
- l'esclusione degli associati;
- la redazione annuale del bilancio preventivo e consuntivo.

La carica di consigliere non prevede alcun compenso, salvo il rimborso delle spese documentate, entro i limiti preventivamente stabiliti dal Consiglio Direttivo.

#### **Art. 17**

Il Consiglio Direttivo è convocato dal Presidente ogni qualvolta questi lo ritenga necessario oppure ne sia fatta richiesta dalla maggioranza dei consiglieri.

La convocazione è fatta mediante lettera o anche in forma telematica con riscontro di ricevuta, contenente l'indicazione del luogo, del giorno e dell'ora della riunione, nonché l'ordine del giorno, spedita a tutti i consiglieri almeno otto giorni prima dell'adunanza.

Il Consiglio Direttivo è comunque validamente costituito, anche in assenza delle suddette formalità di convocazione, qualora siano presenti tutti i suoi membri.

#### **Art. 18**

Il Consiglio Direttivo è presieduto dal Presidente o, in caso di sua assenza o impedimento, dal Vice Presidente; in mancanza di entrambi, da un altro membro del Consiglio, designato dai presenti.

Il Consiglio Direttivo è validamente costituito qualora siano presenti almeno la metà dei suoi membri.

Le deliberazioni del Consiglio sono assunte a maggioranza dei presenti.

In caso di morte o dimissioni di un consigliere prima della scadenza del mandato il Consiglio provvederà alla sua sostituzione mediante cooptazione. Qualora, per qualsiasi motivo, venga a mancare la maggioranza dei consiglieri, l'intero Consiglio Direttivo si intenderà decaduto e dovrà essere rinnovato.

#### **Art. 19**

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Associazione di fronte a terzi e in giudizio, vigila e cura perché siano attuate le deliberazioni del Consiglio e dell'Assemblea, provvede a quanto si addica alla osservanza delle disposizioni statutarie e della disciplina sociale.

In caso di urgenza può agire con i poteri del Consiglio; le sue deliberazioni così adottate dovranno tuttavia essere sottoposte all'approvazione di quest'ultimo nella sua prima riunione.

### **TITOLO III**

#### **PATRIMONIO SOCIALE**

##### **Art. 20**

Il patrimonio dell'Associazione è costituito dalle quote associative, da contributi e da ogni altra elargizione, in beni e in denaro, ordinaria e straordinaria fatta a favore dell'Associazione, nonché da lasciti, donazioni, eredità che eventualmente dovessero pervenire all'Associazione.

Il patrimonio è, altresì, costituito dalle entrate derivanti da attività economiche eventualmente realizzate in conformità alle finalità istituzionali dell'Associazione.

##### **Art. 21**

L'esercizio sociale va dall'1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno; alla fine di ogni esercizio il Consiglio direttivo procederà alla formazione del rendiconto che dovrà essere approvato dall'Assemblea da convocarsi entro quattro mesi dalla chiusura dell'esercizio. Il rendiconto dovrà essere depositato presso la sede dell'Associazione nei quindici giorni che precedono l'Assemblea convocata per la sua approvazione ed ogni associato, previa richiesta scritta, potrà prenderne visione.

##### **Art.22**

E' fatto divieto di distribuire tra gli associati, anche in modo indiretto, utili o avanzi di gestione nonché fondi, riserve o capitale durante la vita dell'Associazione. L'eventuale utile di gestione sarà reinvestito per il perseguimento degli scopi istituzionali.

### **TITOLO IV**

#### **SCIoglimento DELL'ASSOCIAZIONE E DISPOSIZIONI FINALI**

##### **Art. 23**

In caso di scioglimento dell'Associazione, il patrimonio residuo sarà devoluto ad altra Associazione con finalità identiche o analoghe.

##### **Art. 24**

Per la risoluzione di eventuali controversie si rimanda a quanto previsto nel regolamento di attuazione del presente statuto, di cui l'Associazione intende dotarsi.

##### **Art. 25**

Per quanto non espressamente previsto dalle norme del presente statuto si applicano le norme del Codice Civile e le leggi vigenti in materia.



Associazione  
**Bed & Breakfast di Qualità in Trentino**

## **REGOLAMENTO INTERNO**

### **Art. 1 Ammissione all'Associazione**

1.1 L'ammissione dei Soci avviene su domanda redatta dagli interessati su apposito modello predisposto dal Consiglio Direttivo e da presentarsi al Consiglio Direttivo.

1.2 Alla domanda di ammissione farà seguito un sopralluogo da parte di un soggetto terzo incaricato dal Consiglio Direttivo, che per l'anno 2005 è stato individuato nel soggetto gestore del "Sistema di qualità dei B&B in Trentino", cioè l'Osservatorio provinciale per il turismo della PAT. Al sopralluogo potranno sempre partecipare uno o più membri del Consiglio direttivo. Il sopralluogo è teso a verificare la conformità dei requisiti (strutture, servizi, atmosfera e accoglienza) del B&B e del gestore rispetto a quanto previsto nella Carta dell'Ospitalità familiare, che ogni B&B riceve dal Servizio Turismo della Pat all'atto della comunicazione di inizio avvio attività.

1.3 Di norma i sopralluoghi saranno effettuati entro un mese dalla domanda di ammissione inoltrata dal gestore interessato. L'esito del sopralluogo sarà comunicato al Consiglio direttivo. Nel caso di esito positivo del sopralluogo il Consiglio direttivo delibera sull'accettazione della domanda e comunica al gestore l'avvenuta ammissione nell'Associazione che si perfezionerà solo con il versamento della quota associativa deliberata dall'Assemblea su proposta del Consiglio Direttivo.

1.4 La quota associativa su proposta del Consiglio direttivo è stabilita, come prevede l'art. 7 dello statuto, dall'Assemblea. La proposta del Consiglio direttivo per il 2005 è di una quota associativa di 100€.

1.5 I nuovi gestori sono tenuti a partecipare al corso di formazione sulla corretta gestione di un B&B che sarà organizzato una volta all'anno e sarà indirizzato proprio ai nuovi aderenti. Per l'anno 2005 è stato individuato nel soggetto gestore del "sistema di qualità dei B&B in Trentino", cioè l'Osservatorio provinciale per il turismo della PAT, l'Agenzia formativa incaricata dello svolgimento del corso di formazione per i nuovi aderenti.

1.6 Il nuovo socio al momento dell'iscrizione riceve lo Statuto dell'Associazione, la Carta dell'Ospitalità familiare il presente Regolamento e due piastrelle in ceramica con il logo dei B&B di qualità.

1.7 A seguito dell'avvenuta iscrizione il nuovo socio ha diritto di figurare in tutto il materiale promozionale dell'Associazione, come ad esempio sito o materiale promozionale e pubblicitario che sarà predisposto.

### **Art. 2 Doveri dei Soci**

2.1 L'appartenenza all'Associazione ha carattere libero e volontario, impegna gli aderenti alla partecipazione alla vita societaria, all'applicazione delle deliberazioni assunte dagli organi rappresentativi, al rispetto dei contenuti dello statuto e del presente regolamento..

2.2 Il socio è tenuto a frequentare i corsi di formazione proposti dall'Associazione.

2.3 Ai fini della salvaguardia del Sistema di Qualità dell'Associazione il socio accetterà interventi di monitoraggio secondo gli obiettivi e le modalità previste dall'art.1.2

### **Art. 3 Perdita della qualità di Socio**

3.1 La qualità di Associato può venir meno per i seguenti motivi:

a) per dimissioni da comunicarsi per iscritto a mezzo raccomandata. Il diritto di recesso avrà effetto immediato, a decorrere della data di invio della lettera raccomandata al Consiglio Direttivo.

b) per delibera di esclusione assunta dal Consiglio Direttivo, sentito il Collegio arbitrale di cui all'art. 4 del presente Regolamento, per aver contravvenuto alle norme dello Statuto o del Regolamento, per una sistematica mancata partecipazione alla vita associativa, per accertati motivi di incompatibilità, o per altri motivi che

comportano l'indegnità.

c) previo avviso, per mancato pagamento per anni uno della quota associativa. Non potranno essere riammessi gli Associati cancellati per morosità prima del decorso di 2 anni se non previo pagamento delle quote arretrate.

#### **Art. 4. Collegio arbitrale**

4.1 In assenza di un collegio dei probiviri l'Associazione intende dotarsi di un Collegio arbitrale, per la risoluzione di eventuali controversie che potranno intercorrere tra il socio e l'Associazione. Il collegio arbitrale sarà formato da tre soggetti, di cui due designati dalle parti in controversia (associato e Associazione, nella espressione del Consiglio Direttivo) e un terzo soggetto designato da un Ente terzo individuato in questa prima fase nel Servizio Turismo della Provincia Autonoma di Trento. Il Collegio decide mediante lodo arbitrale irripetibile e tali decisioni sono inappellabili.

#### **Art. 5 Rimborsi**

5.1 Tutte le cariche sociali sono gratuite. Il Consiglio Direttivo potrà deliberare di volta in volta eventuali rimborsi da versare agli Associati che abbiano sostenuto in proprio spese su incarico dell'Associazione.

5.2 Il rimborso è subordinato all'esibizione dei relativi documenti certificativi (ricevute fiscali) e il Consiglio direttivo si riserva di fissare dei limiti massimi di spesa rimborsabili per vitto, alloggio e indennità chilometriche facendo riferimento a quanto normalmente praticato per casi analoghi in altre Associazioni.

#### **Art. 6 Libri Sociali**

6.1 I libri della Associazione sono:

- Libro Soci;
- Libri Verbali dell'Assemblea Generale dei Soci, del Consiglio Direttivo, del Collegio arbitrale;
- "Libri fiscali" (Libro delle entrate e delle uscite);
- Bollettario ricevute quote.

6.2 Le pagine di ogni nuovo libro saranno numerate progressivamente e siglate dal Presidente dell'Associazione.

#### **Art.7 Convocazione riunioni e circolazione informazioni**

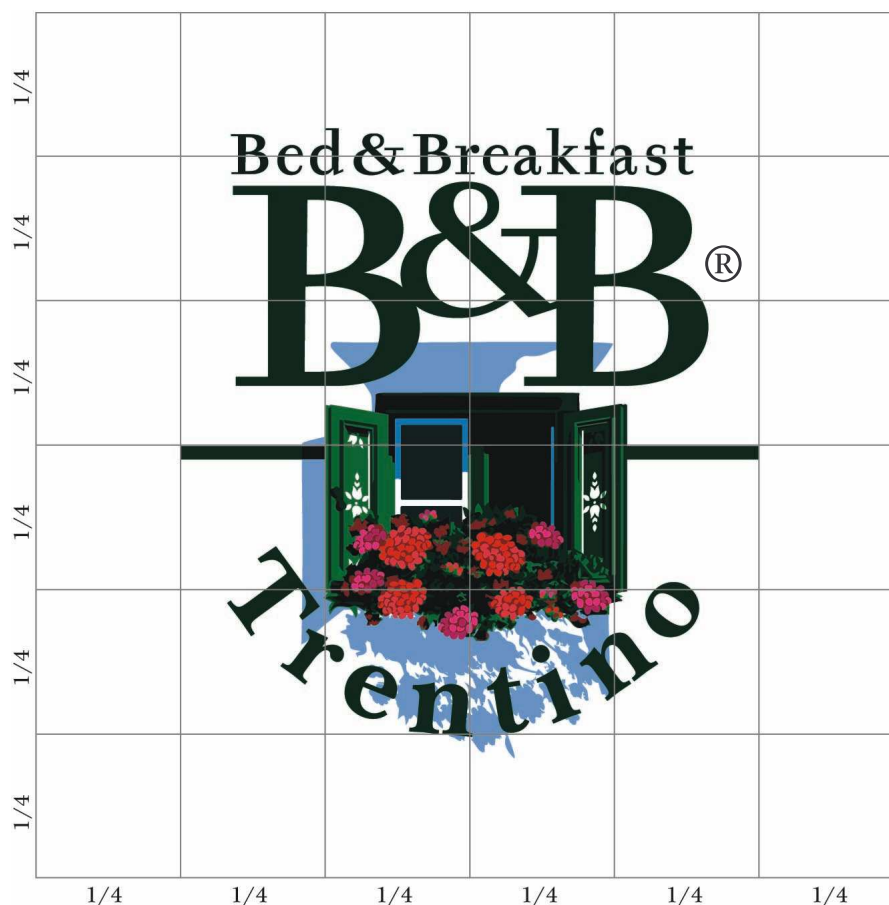
7.1 Il Consiglio direttivo potrà utilizzare la posta elettronica per la convocazione delle Assemblee dei Soci, nonché per informare i Soci sulle deliberazioni assunte. L'utilizzo della posta elettronica potrà essere esteso ad ogni comunicazione resa nei confronti degli associati.

#### **Art. 8 Modifiche al Regolamento**

8.1 Il Consiglio Direttivo può apportare modifiche agli articoli del Regolamento, purché siano sempre salvi i principi su cui si informa lo Statuto. Di ogni variazione, soppressione o aggiunta, sarà data comunicazione ai Soci e le modifiche dovranno essere approvate nella prima Assemblea dei Soci.

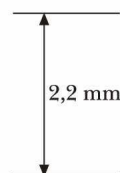


## Geometria e modalità di utilizzo del Marchio



proporzioni del marchio e spazi liberi necessari:  
fascia di pertinenza larga almeno un quarto della larghezza del marchio

dimensione minima di stampa



caratteri e colori utilizzati

Carattere: TYFA Book

Carattere: TYFA Bold

Carattere: BASKERVILLE Bold



caratteri di riferimento  
per testo corrente

Baskerville dimensione 10 punti

Times New Roman dimensione 10 punti



Associazione  
**Bed & Breakfast di Qualità in Trentino**

### **Benvenuto in Trentino!**

*In provincia di Trento dal 2005 opera l'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" che intende valorizzare un'ospitalità familiare fondata sull'autenticità, sulla tipicità, sullo stretto legame al territorio e alla cultura di appartenenza, sulla salvaguardia della tradizione e sull'entusiasmo nel rapporto umano.*

*All'Associazione aderiscono i gestori di B&B che ritengono importante rispettare ed applicare una filosofia gestionale orientata alla piena soddisfazione del cliente e basata su precisi standard strutturali e gestionali, in armonia con la genuinità propria di questo tipo di ospitalità familiare. Anche il **B&B in cui Lei soggiorna è membro dell'Associazione B&B di Qualità!***

*Come molti sistemi di qualità, anche il nostro prevede un monitoraggio del livello di soddisfazione degli ospiti. Insieme a questa lettera troverà un questionario sulla soddisfazione del servizio ed una busta indirizzata ed affrancata. Le chiediamo un piccolo, ma essenziale, aiuto: La invitiamo a compilare alla fine del Suo soggiorno il questionario per inviarlo direttamente all'Osservatorio provinciale per il turismo – Servizio Turismo della Provincia Autonoma di Trento (oppure potrà lasciarlo in camera, in busta chiusa, ed il gestore del B&B si prenderà cura di spedirlo). Le Sue opinioni sono per noi molto importanti ed i dati sulla soddisfazione verranno pubblicati sul nostro sito internet nella pagina messa a disposizione ai B&B aderenti in modo da poter essere di aiuto per i futuri ospiti! Eventuali suggerimenti o critiche consentiranno ai nostri gestori di migliorare continuamente la qualità dell'offerta!*

*Le auguriamo di cuore di trascorrere un buon soggiorno e La invitiamo a visitare nei prossimi mesi il sito <http://www.Trentinobedandbreakfast.it> dove troverà gli aggiornamenti su nuove strutture aderenti, informazioni su eventi o /manifestazioni che ci vedranno coinvolti e tutte le nostre novità!*

*La ringraziamo per aver scelto uno dei "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino",  
un saluto cordiale!*

**Il Presidente dell'Associazione  
"Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"**

Associazione "B&B di Qualità in"  
Informazioni c/o Osservatorio Provinciale per il Turismo via Roma, 50- 38100 Trento

<http://www.TrentinoBedAndBreakfast.it>

☎ 0461 495251-59 ✉ [osservatorio.turismo@provincia.tn.it](mailto:osservatorio.turismo@provincia.tn.it)



<http://www.trentinobedandbreakfast.it>

## DENOMINAZIONE BED & BREAKFAST

### Associazione "BED & BREAKFAST di QUALITA' in TRENTINO"

1. **Data soggiorno:** dal \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ al \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_
2. **Regione italiana/Stato Estero di provenienza:** \_\_\_\_\_
3. **E' la prima volta che soggiorna in una struttura appartenente a questo marchio di qualità? (possibili più risposte)**
  1. Ho già soggiornato in questa struttura ricettiva
  2. Ho già soggiornato in altre strutture ricettive del Trentino appartenenti a questo marchio di qualità
  3. Ho soggiornato in altre strutture ricettive del Trentino ma non appartenenti a questo marchio di qualità
  4. E' la prima volta che soggiorno in Trentino
4. **Come è venuto a conoscenza dell'esistenza di questo B&B?**
  5. Amici / parenti / conoscenti
  6. Brochure / dépliant
  7. Internet
  8. Suggerimento di altri gestori di B&B del Trentino
  9. Altro (specificare \_\_\_\_\_)
5. **Prima di soggiornare in questo B&B, era a conoscenza dell'esistenza dell'Associazione "Bed & Breakfast di qualità in Trentino"?**

Sì  
No

**6. Le chiediamo di esprimere una valutazione sui seguenti aspetti:**

	Insuffi.te	Suff.te	Buono	Ottimo
Camera da letto (dotazione e pulizia)				
Bagno (dotazione e pulizia)				
Colazione (abbondanza e tipicità)				
Edificio (aspetti estetici ed architettonici)				
Accoglienza e rapporto con l'ospite (disponibilità verso l'ospite, capacità relazionale, informazioni ricevute)				
Rapporto qualità prezzo				

**7. Osservazioni, suggerimenti, proposte di miglioramento nella gestione del B&B:**

**8. In questo B&B, ha colto e apprezzato una particolare attenzione all'ambiente?**

	No	Sì, ma potrebbe migliorare	Sì	In un B&B, quali delle seguenti misure Lei ritiene fondamentali?
<i>Risparmio energetico</i>				
Utilizzo fonti energetiche alternative				<b>sì    no</b>
Sensibilizzazione ospite per comportamenti responsabili (cambio biancheria, spegnimento luci, uso riscaldamento)				<b>sì    no</b>
<i>Risparmio idrico</i>				
Misure di risparmio consumo dell'acqua				<b>sì    no</b>
Sensibilizzazione ospite per un minor consumo dell'acqua				<b>sì    no</b>
<i>Mobilità alternativa</i>				
Informazioni sui mezzi pubblici				<b>sì    no</b>
Uso biciclette				<b>sì    no</b>
<i>Gestione Rifiuti</i>				
Minor produzione di rifiuti (no monodose, meno imballaggi ecc.)				<b>sì    no</b>
Facilitazioni all'ospite per la raccolta differenziata				<b>sì    no</b>

**9. Suggerimenti e proposte per aiutare il responsabile del B&B in una corretta gestione ambientale:**

**10. Consiglierebbe ad amici / parenti / conoscenti questo B&B?**

1. Sì senz'altro
2. Credo di Sì
3. Penso di No
4. No, assolutamente
5. Non sa, non risponde

**11. Se desidera lasciare i Suoi riferimenti, utilizzi il seguente spazio:**

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_ Città: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA:**

Nel rispetto dei principi previsti nel decreto legislativo 30.06.2003, n. 196 l'Organo di gestione del Sistema di qualità dei B&B in Trentino provvederà al trattamento dei suoi dati personali su strumento cartaceo ed informatico e utilizzerà gli stessi solo ed unicamente per approfondimenti e per l'invio di materiale informativo sui B&B. E' comunque possibile esercitare in qualsiasi momento c/o le competenti sedi (Organo di gestione del "Sistema di Qualità dei B&B in Trentino" c/o Osservatorio provinciale per il turismo - Servizio Turismo Provincia Autonoma di Trento - Via Roma, 50 - 38110 TRENTO) i diritti previsti dal titolo II del d.l. sopra citato.

**Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"**

Raccolta ed elaborazione dati soddisfazione a cura di:

**Osservatorio provinciale per il turismo – Servizio Turismo - Provincia Autonoma di Trento**

Via Roma, 50 - 38100 TRENTO

Tel. 0461 495259/495251 - eMail: [osservatorio.turismo@provincia.tn.it](mailto:osservatorio.turismo@provincia.tn.it)

