



Il presente disciplinare, predisposto dall’Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – riporta i requisiti che i Bed & Breakfast devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare i Bed & Breakfast rispetto ai requisiti di qualità del servizio e delle strutture. Si specifica che la mancanza di alcuni dei requisiti di seguito indicati, non è vincolante ai fini dell’adesione.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 ACCESSO
- 2 PRIVACY
- 3 ACCOGLIENZA e AREE COMUNI
- 4 CAMERE
- 5 COLAZIONE
- 6 BAGNO
- 7 SERVIZI AGGIUNTIVI
- 8 INFORMAZIONI
- 9 RISPETTO NORMATIVE NAZIONALI E REGIONALI
- 10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

La documentazione che potrà essere raccolta dal valutatore durante la visita ispettiva è la seguente:

- fotografie della struttura
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)

1 ACCESSO

- 1.1 Il B&B dispone di un sito Internet in cui è possibile visionare la struttura e trovare le informazioni sul territorio.
- 1.2 Il B&B è ben segnalato da cartelli sulle vie d'accesso, posizionati e visibili anche di notte.
- 1.3 L'ambiente in cui è inserito il B&B è gradevole e curato
- 1.4 L'accesso al B&B è ben segnalato sul portone e sul citofono
- 1.5 Tutte le informazioni pubblicitarie sul B&B sono veritiere e trovano riscontro nella struttura
- 1.6 Le aree esterne al B&B sono pulite, curate, in perfetto ordine e ben illuminate
- 1.7 La porta d'ingresso, il campanello e il tappeto sono perfettamente puliti

2 PRIVACY

- 2.1 L'accesso alle camere è libero anche nelle ore serali, e c'è rispetto della quiete.

3 ACCOGLIENZA

- 3.1 L'ospite viene accolto dal titolare o da suo familiare
- 3.2 L'ingresso alle aree ad uso comune è facilmente visibile
- 3.3 Chi è preposto all'accoglienza parla inglese o la lingua straniera della clientela principale
- 3.4 Tutti gli spazi sono perfettamente puliti e l'atmosfera è piacevole
- 3.5 La compagnia dei padroni di casa è discreta e avviene solo su richiesta
- 3.6 Il B&B è assicurato contro gli eventuali infortuni dei suoi ospiti

4 CAMERE

- 4.1 La camera è provvista di almeno tre punti luce (letto, entrata e scrittoio) non presenta odori ed è climatizzata
- 4.2 La pulizia ed il riassetto delle camere e dei bagni sono totali e quotidiana
- 4.3 Il cambio della biancheria avviene almeno due volte a settimana, tassativamente ad ogni cambio di cliente e, comunque, su eventuale richiesta del cliente
- 4.4 L'armadio contiene almeno un cuscino di ricambio (protetto da cellophane) e grucce appendiabito (tutte uguali)
- 4.5 Nella camera è presente un cestino per rifiuti, un mobile per appoggiare il bagaglio, scheda di customer satisfaction, cartellino con numeri di emergenza e con i recapiti del proprietario (h24)
- 4.6 Il letto ha dimensioni e struttura tali da permettere un adeguato riposo
- 4.7 Nella camera o nella struttura è affissa la scheda con le tariffe
- 4.8 Preferibile la presenza di un piccolo complimentary di benvenuto con un prodotto tipico del territorio
- 4.9 La pavimentazione delle camere e degli spazi comuni è in buono stato
- 4.10 Il mobilio, se vecchio, è in buono stato e rispetta i canoni della tradizione del territorio
- 4.11 Il sistema di oscuramento della camera è efficace

- 4.12 La camera è isolata acusticamente e climatizzata autonomamente
- 4.13 Le dimensioni minime delle camere sono: camere singole 8 mq, camere doppie 12 mq, + 1 letto 6 mq, + 1 letto a castello 7 mq (ex. DPR 1437/1970, art. 1)
- 4.14 I soffitti sono alti almeno 2,7 m

5 COLAZIONE

- 5.1 La sala della colazione è ben curata e pulita
- 5.2 Gli orari della colazione sono flessibili (almeno tra le 8 e le 9) e comunicati anticipatamente agli ospiti
- 5.3 I prodotti offerti sono tutti confezionati
- 5.4 Il padrone di casa è cortese, disponibile e di aiuto per ogni richiesta
- 5.5 In caso di B&B self contained il menu della colazione è sempre fornito dal titolare del B&B all'ospite, nei locali abitati da quest'ultimo, secondo il menu minimo di cui al punto seguente
- 5.6 Menu minimo B&B all'italiana; cappuccino, the, cioccolata, latte, caffè moka, espresso, pane, brioches assortite fresche o fette biscottate, marmellata, burro, succo di frutta o frutta fresca, yogurt e cereali

6 BAGNO

- 6.1 Il bagno ha dimensioni e servizio cortesia proporzionati al numero di ospiti in camera
- 6.2 La specchiera permette la visione a mezzo busto
- 6.3 Sono presenti un tappetino, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro, phon e forniture igieniche
- 6.4 I getti d'acqua sono sufficientemente potenti e funzionanti
- 6.5 La biancheria in dotazione è costituita da 1 telo e 1 asciugamani per persona

7 SERVIZI

- 7.1 La reperibilità telefonica è 24 ore su 24 per qualsiasi emergenza
- 7.2 Si dispone di un servizio prenotazioni on line e/o tramite e-mail
- 7.3 Vengono fornite informazioni sul circuito B&B di tutto il territorio della provincia

8 INFORMAZIONI

- 8.1 Gli ospiti vengono informati sulle iniziative offerte dal territorio: serate, escursioni, luoghi dove fare jogging, etc
- 8.2 Il proprietario del B&B è aggiornato sui mezzi di trasporto esistenti nel territorio

9 RISPETTO NORMATIVE NAZIONALI E REGIONALI (non incluso nella valutazione)

- 9.1 Il B&B opera nel rispetto della Legge Regionale
- 9.2 Il B&B opera nel rispetto della normativa 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (con e senza P. IVA)
- 9.3 Il B&B opera nel rispetto della normativa antincendio per strutture sotto le 25 camere: estintore, cartelli vie di fuga, REI 30 per superfici orizzontali e verticali, materassi ignifughi
- 9.4 Il B&B opera nel rispetto della normativa sanitaria: tiene registro HACCP aggiornato (se il B&B ha partita IVA)
- 9.5 Il B&B opera nel rispetto della responsabilità del codice civile esponendo al pubblico l'apposito Regolamento di Alloggio Ministero Svil. Econ./Unioncamere

- 9.6 Il B&B opera nel rispetto sulla normativa sulla prevenzione della legionellosi, con controlli annuali
- 9.7 Il B&B opera nel rispetto della normativa sul controllo quinquennale degli impianti a terra (legge 46/90 e successive modifiche)
- 9.8 Il B&B adempie alla burocrazia di legge all'arrivo dell'ospite: Schede di notificazione, Istat, Privacy, ricevuta (fiscale o non fiscale)

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE (non incluso nella valutazione)

Il B&B che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- 10.1 limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- 10.2 riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- 10.3 promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili
- 10.4 formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al cliente.