

SISTEMA DI ADESIONE LOCALE

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE PARTE II - OPERATORI TURISTICI



1. Premessa	2
2. Ambiti di valutazione	2
3. Condizioni di accesso delle imprese	3
4. Requisiti obbligatori e facoltativi per categoria	3
4.1. Requisiti obbligatori e facoltativi	4
4.2. Programma d'Azione	4
5. Iter di assegnazione	5
6. Costi	6
7. Utilizzo del logo	6
8. Validità, revoca/sospensione e mantenimento	7
9. Impegni dell'Ente Parco	8
10. Allegati	9

1. Premessa

L'impegno delle imprese turistiche locali è fondamentale per lo sviluppo e la gestione efficace del turismo sostenibile. Esse devono essere rappresentate nel Forum CETS ed essere coinvolte nella preparazione e attuazione della Strategia generale e del Piano delle Azioni.

Mentre la situazione di cui sopra riguarda tutte le Aree certificate CETS, uno sviluppo desiderabile della Carta è quello di consentire ad alcune imprese turistiche che lavorano in collaborazione con il Parco di ricevere un riconoscimento autonomo nell'ambito della Parte II della CETS. Si tratta, quindi, di una certificazione che viene attribuita agli operatori economici che entrano in una sinergia ancora più attiva con l'Area Protetta, definendo uno specifico accordo ed un Programma di Azioni personalizzato. La Parte II della CETS è quindi, concretamente, un programma di collaborazione, un impegno reciproco, riconosciuto, pubblico e certificato, tra i responsabili dell'Area Protetta e i gestori delle imprese turistiche locali.

L'impresa che intende aderire alla Parte II della CETS decide di assumersi una serie di impegni sulla base di un modello strutturato in tre sezioni:

1. migliorare la qualità della propria offerta e la propria relazione con l'Area Protetta;
2. migliorare il proprio comportamento ambientale;
3. appoggiare lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.

Concretamente, per poter aderire alla Parte II della CETS, l'impresa dovrà rispettare una serie di requisiti per ogni ambito ed impegnarsi con alcune azioni all'interno di un Piano di Miglioramento triennale finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità concordati con il Parco.

In quest'ottica, l'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano si impegna a lavorare con gli operatori turistici del proprio territorio che desiderano impegnarsi in favore del turismo sostenibile. L'obiettivo è quello di rafforzare la propria collaborazione con le imprese turistiche locali attraverso questo Sistema di Adesione - con il relativo Disciplinare - che regola la concessione della Parte II della CETS.

Questo documento è stato elaborato tenendo in considerazione i progetti già attivi sul territorio per quanto riguarda la certificazione della sostenibilità delle imprese turistiche, valorizzando e mettendo in rete gli attori coinvolti, le loro esperienze ed i risultati ottenuti. In particolare, l'elaborazione del Disciplinare ha tenuto conto, oltre che dei requisiti richiesti dal Sistema di Adesione "standard" di Federparchi-Europarc Italia, dei regolamenti di "Ecoalberghi" e del "Marchio del Parco".

Gli "Ecoalberghi" sono il risultato di un progetto nato nel 2003 grazie ad un protocollo d'intesa firmato tra l'Associazione Albergatori Isola d'Elba, il Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano e Legambiente Turismo. Un riconoscimento che premia le attività ricettive elbane che si sono distinte per l'impegno nel promuovere un turismo sostenibile, attuare pratiche virtuose nel nome del risparmio idrico ed energetico e nel rispetto dell'ambiente e delle risorse locali.

Il "Marchio del Parco", approvato con Deliberazione del Consiglio Direttivo 54/2016, identifica le imprese che rispettano una serie di criteri obbligatori e di miglioramento legati agli aspetti ambientali, gestionali e comunicativi. Un riconoscimento che mira ad incentivare il livello qualitativo e la sostenibilità dell'offerta turistica e produttiva del territorio per garantire la salvaguardia dell'ambiente naturale ed a garantire i consumatori che fruiscono dei beni e servizi locali, favorendo l'accesso ai prodotti a minor impatto ambientale.

Il presente Sistema di Adesione intende, quindi, fornire le indicazioni in merito all'iter che le imprese turistiche¹ dovranno seguire per l'ottenimento della seconda parte della CETS. Per quanto riguarda questo processo, si considerano le imprese turistiche ascrivibili alla categoria delle "**Strutture Ricettive**", ovvero strutture alberghiere e complementari (campeggi, alloggi in affitto, agriturismi, ostelli, case per ferie, rifugi e B&B).

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

2. Ambiti di valutazione

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

- 1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.**
 - 1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica;
 - 1.2. Migliorare la propria offerta turistica: *offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco;*
 - 1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace;
 - 1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.
- 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.**
 - 2.1. Risparmiare energia: *misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici;*
 - 2.2. Risparmiare acqua;
 - 2.3. Ridurre la produzione di rifiuti;
 - 2.4. Minimizzare l'inquinamento: *minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso;*
 - 2.5. Consumare in modo responsabile;
 - 2.6. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale;
 - 2.7. Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.
- 3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.**
 - 3.1. Sostenere l'economia locale;
 - 3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori;
 - 3.3. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante;
 - 3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

3. Condizioni di accesso delle imprese

L'impresa turistica che desidera aderire alla CETS dovrà:

- essere ubicata o svolgere la propria attività nell'area di applicazione della CETS del Parco Nazionale Arcipelago Toscano, nello specifico si fa riferimento al territorio amministrativo dei seguenti comuni: Campo nell'Elba, Capoliveri, Marciana, Marciana Marina, Porto Azzurro, Portoferraio, Rio, Capraia Isola, Isola del Giglio e Livorno (limitatamente al territorio dell'Isola di Gorgona);
- osservare la legislazione vigente;
- realizzare attività e azioni che siano compatibili con la strategia di sviluppo del turismo sostenibile sul territorio;
- prendere parte ai Forum promossi dall'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano nell'ambito della CETS. Questa partecipazione deve essere attiva e rappresentata da un impegno nel Piano delle Azioni, a titolo individuale o in collaborazione con altri operatori locali.

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

Nel caso di una struttura ricettiva data in gestione, ma di proprietà di un soggetto differente, la certificazione viene concessa al gestore previo avallo del Piano di Miglioramento CETS da parte del proprietario (un impegno facoltativo riguarda anche l'inserimento nel disciplinare di gestione, da parte del proprietario, dell'obbligo di essere parte della CETS Parte 2 per l'intero periodo di concessione). I requisiti presenti nel Disciplinare saranno rapportati alle effettive responsabilità riguardo la struttura ricettiva da parte del soggetto gestore. Se la durata del marchio eccede il periodo di concessione, questa viene rapportata al periodo effettivo di gestione rimanente.

4. Requisiti obbligatori e facoltativi per categoria

La metodologia nazionale, adottata anche dal Parco Nazionale Arcipelago Toscano, prevede che per il riconoscimento dell'attestazione CETS siano rispettati dei requisiti obbligatori (aver già realizzato tutte le azioni obbligatorie richieste) e proposte alcune azioni facoltative per ogni macro-area nel Programma di Azioni (per la definizione di Programma di Azioni vedi punto 4.2 di questo paragrafo).

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

- rispettare i requisiti richiesti e aver già introdotto delle azioni di sostenibilità, almeno quelle segnalate come obbligatorie nell'Allegato 1;
- predisporre un Programma di Miglioramento triennale che contenga alcune azioni volontarie di miglioramento per le macro-aree indicate nel Paragrafo 2.

4.1. Requisiti obbligatori e facoltativi

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

I requisiti **obbligatori** devono essere rispettati in toto per poter accedere all'attestazione. I requisiti **facoltativi** hanno, invece, l'obiettivo di premiare quei soggetti già attivi nell'ambito della sostenibilità e della collaborazione con il territorio e favorire l'implementazione di una strategia di turismo sostenibile del territorio in un'ottica di sostenibilità ambientale, economica e sociale. Ogni requisito facoltativo deve essere valutato sulla base della sua applicazione da parte del richiedente: "NA" - requisito non applicabile all'impresa, "0" - requisito disatteso, "1" - requisito parzialmente applicato, "2" - requisito applicato completamente (eventuali variazioni nell'assegnazione dei punteggi sono segnalate nella descrizione dell'indicatore).

L'assegnazione della seconda parte della CETS avviene sulla base del rispetto dei soli requisiti obbligatori e della presentazione del Programma d'Azione.

4.2. Programma d'Azione

Il Programma d'Azione è il documento nel quale si raccolgono le azioni volontarie di miglioramento che l'impresa turistica si impegna a portare avanti durante i tre anni successivi alla sua adesione per poter avanzare nell'applicazione dei principi della Carta Europea per il Turismo Sostenibile. È un documento che si compone di due sezioni, come di seguito riportato.

- Breve descrizione dell'impresa turistica, della sua attuale collaborazione con l'Area Protetta e dei suoi principali punti di forza e di debolezza (sulla base dei risultati emersi dalla compilazione del Disciplinare); una sorta di analisi della situazione di partenza rispetto ai requisiti della CETS.

- Azioni volontarie che la struttura si impegna a realizzare nei tre anni successivi all'attestazione, suddivise nelle tre macro aree di cui al Paragrafo 2. Ogni impresa dovrà indicare delle nuove azioni per ogni settore rispetto a quelle già realizzate. La stesura di questo documento ha come obiettivo quello di mantenere una stretta collaborazione con l'Ente Parco ed il resto degli attori locali, migliorare la sostenibilità del proprio operato e adeguare ogni volta la propria offerta a quella del territorio di riferimento.

Per ognuno dei tre ambiti, il candidato dovrà pianificare la realizzazione di almeno **una** azione in caso l'analisi dei punti di forza e debolezza evidenzia che l'impresa realizzi già almeno il 60% delle azioni facoltative consigliate per quell'ambito (*raggiungimento di almeno 20 punti nel primo ambito, 32 punti nel secondo e 14 nel terzo*), almeno **due** se gli impegni facoltativi rispettati sono il 30% (*raggiungimento di almeno 10 punti nel primo ambito, 16 punti nel secondo e 7 nel terzo*), almeno **tre** se la percentuale è inferiore. I requisiti facoltativi che non sono applicabili all'impresa ("NA") comportano una diminuzione del punteggio massimo raggiungibile e quindi un ricalcolo delle percentuali sopra riportate. Eventuali "altri requisiti rilevanti" vanno ad integrare il punteggio raggiunto dall'impresa turistica senza modificare il calcolo del punteggio massimo raggiungibile.

Il Programma di Azioni deve essere compilato dal titolare/gestore di ogni singola struttura e potrà poi essere integrato anche in sede di verifica. Se l'impresa è già certificata con un sistema di gestione di qualità (ISO 9001, ...) e/o ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...) garantito da un ente accreditato, il titolare può indicare nel Programma d'Azione alcune delle azioni inserite nel piano di miglioramento della certificazione di cui è già in possesso. Le azioni e le buone pratiche presentate nella CETS - Parte 1 sono parte integrante del Piano di Miglioramento.

5. Iter di assegnazione

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

- I. **Richiesta di assegnazione del marchio e relativa conferma di adesione all'iter per l'ottenimento del riconoscimento.** Per richiedere l'assegnazione del riconoscimento è necessario rispettare i requisiti di cui al paragrafo 3; rispettate tali condizioni è possibile prendere contatto con il Parco. Le richieste devono essere presentate entro il **31 gennaio** di ogni anno. Al ricevimento della richiesta di attestazione, l'Ente Parco entrerà in contatto con la struttura ricettiva per avviare il percorso di adesione.
- II. **Percorso di adesione.** L'Ente Parco provvederà a comunicare al richiedente i requisiti per l'ottenimento dell'attestazione e, una volta raccolte le adesioni, organizzerà una riunione durante la quale verranno spiegati il processo ed i requisiti. La partecipazione a tale riunione viene caldamente consigliata. In tutta questa fase l'Ente Parco affiancherà le strutture ricettive per la redazione dei documenti, mettendo a disposizione personale interno alla sede del Parco, contattabile via email o telefonicamente.
- III. **Comunicazione da parte dell'Ente Parco della data della verifica.** La data della verifica per l'assegnazione del riconoscimento viene concordata telefonicamente e successivamente confermata via mail al richiedente con un minimo di due settimane di preavviso. In assenza di comunicazione di eventuali esigenze di variazioni nei sette giorni successivi alla spedizione della mail suddetta, la data si ritiene tacitamente confermata. Quale preparazione della verifica, l'esercente dovrà reperire la documentazione richiesta dai requisiti, in modo che essa sia di facile accesso e consultazione durante la verifica.
- IV. **Verifica iniziale.** La verifica ha lo scopo di accertare la veridicità dei documenti prodotti e deve avvenire durante il periodo di apertura dell'esercizio. La verifica verrà svolta dal personale di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato, o da Federparchi-Europarc Italia. Tenzialmente il verificatore dovrebbe visitare le imprese turistiche durante il mese di maggio. Al termine della visita, il verificatore compila - per ogni impresa turistica valutata - il Dossier di Verifica con le evidenze dell'esame, le eventuali *prescrizioni o suggerimenti* e il proprio giudizio conclusivo riguardo l'assegnazione della

CETS - Parte 2. Con la *prescrizione* l'azienda ottiene il marchio ma si impegna, entro un tempo stabilito, a produrre uno o più documenti, oppure ad agire su uno dei fattori indicati. Non possono essere ordinate più di tre prescrizioni. Il *suggerimento*, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento; in caso di mancato ottemperamento dei suggerimenti, al momento del rinnovo della certificazione sarà valutata la possibilità di trasformarli in prescrizione, inserendoli Programma di Azioni.

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

6. Costi

Per l'ottenimento e l'utilizzo del riconoscimento l'impresa non dovrà sostenere alcun costo.

7. Utilizzo del logo

Le imprese turistiche che rispettano tutti i requisiti richiesti dal presente Sistema di Adesione per l'ottenimento della Parte II della Carta acquisiscono il diritto ad utilizzare - in affiancamento allo stemma ufficiale del Parco Nazionale Arcipelago Toscano - il seguente logo che le rende riconoscibili all'interno della rete europea del turismo sostenibile nelle Aree Protette:



Le condizioni di seguito riportate si riferiscono all'utilizzo della Corporate Identity della Carta Europea, in tutte le sue forme, incluso l'utilizzo del logo e del certificato di collaborazione.

La struttura ricettiva deve:

- riconoscere ad Europarc Federation tutti i diritti dell'utilizzo del logo, in particolare quelli sul copyright;
- rispettare le regole per l'utilizzo del logo riportati nell'allegato 5. L'Ente Parco, in accordo con Federparchi/Europarc Italia, fornirà alla struttura ricettiva aderente le versioni digitali del logo;
- utilizzare, compatibilmente con la propria strategia di marketing già in essere, il logo della CETS nel proprio materiale informativo e promozionale (opuscoli, pagine web, merchandising, social network, ...);
- veicolare il logo della CETS solo per la singola struttura certificata, in quanto l'attestazione viene assegnata a singole strutture e non ad organizzazioni; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più strutture, essa non potrà ottenere il marchio come società, ma come singola struttura;
- promuovere e veicolare il logo in nessun modo che sia illegale, diffamatorio, falso o equivoco, che possa confondere l'ospite e che vada contro la strategia di turismo sostenibile promossa dall'Ente Parco; inoltre in nessun modo che metta in discussione l'integrità di Federparchi ed Europarc Federation o che in qualche modo trasgredisca i diritti di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di qualche ente o persona.

Se nel corso dei tre anni l'Ente Parco non rinnova la propria adesione alla CETS - Parte 1, la struttura potrà mantenere la propria adesione (con tutti gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione, ma non sarà possibile per la struttura rinnovare la propria adesione per altri tre anni, dato che solo un'Area Protetta attestata Parte 1 può concedere il riconoscimento CETS-Parte 2.

In tal caso il logo della Carta non dovrà più essere utilizzato sulla stampa di nuovo materiale e essere rimosso subito da web e social network; potrà essere mantenuto, fino ad esaurimento scorte, sul materiale stampato prima del mancato rinnovo della Carta.

Europarc Federation e Federparchi-Europarc Italia potranno imporre specifiche condizioni e limitazioni sull'utilizzo del logo per motivazioni particolari (*restyling* logo, ...); tali limitazioni saranno comunque temporanee.

8. Validità, revoca/sospensione e mantenimento

L'assegnazione del riconoscimento avviene attraverso la sottoscrizione dell'Accordo di Collaborazione e del Certificato di Adesione nell'ambito di un evento pubblico alla presenza dell'Ente Parco e di Federparchi-Europarc Italia. L'Accordo di Collaborazione, di durata triennale, è il documento sottoscritto dal Presidente dell'Ente Parco e dall'impresa turistica che aderisce alla CETS, nel quale vengono identificati gli impegni che ogni parte si assume, durante i tre anni successivi, allo scopo di rafforzare la collaborazione e migliorare la sostenibilità del turismo nel territorio di riferimento.

Il Certificato di Adesione è il documento rilasciato dall'Ente Parco che certifica che una impresa turistica ha aderito alla CETS. È sottoscritto dal Presidente dell'Ente Parco, dal Presidente di Federparchi-Europarc Italia - in qualità di garante del sistema a livello nazionale - e dal titolare della struttura ricettiva. Tale certificato non ha scadenza; nel caso di ritiro del riconoscimento, automaticamente verrà anch'esso ritirato.

L'attestazione ha validità triennale. Nel caso in cui l'Ente Parco, nel corso di questi tre anni, non rinnovi la CETS-Parte 1, l'impresa turistica potrà mantenere la propria adesione (con gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione, ma non sarà possibile per la struttura rinnovare la propria certificazione. Se, nel corso dei tre anni, l'Ente Parco rileva evidenze oggettive sul fatto che una struttura non stia rispettando gli impegni presi potrà, in accordo con Federparchi-Europarc Italia, sospendere l'adesione dell'impresa stessa alla CETS o ritirare il Certificato. In tal caso dovrà essere redatto un documento contenente una descrizione delle ragioni che hanno portato alla sospensione o ritiro del riconoscimento; entro al massimo 60 giorni dall'emissione del documento sopraccitato, il riconoscimento sarà tolto. L'Ente Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi-Europarc Italia.

Le domande per il rinnovo dell'attestazione devono essere presentate entro il 31 gennaio dell'anno di scadenza della certificazione, via mail o via fax. Anche le visite di mantenimento vengono effettuate dal personale di un altro Parco certificato CETS opportunamente formato o da Federparchi-Europarc Italia e si svolgono con cadenza triennale.

Il Consiglio dell'Ente Parco e Federparchi-Europarc Italia hanno la facoltà di aggiornare i requisiti per l'assegnazione dell'attestazione. Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali al Sistema di Adesione, l'Ente Parco provvederà a:

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

Le strutture che hanno già ricevuto il riconoscimento dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti entro la visita di mantenimento successiva all'entrata in vigore dei nuovi requisiti o comunque secondo una tempistica da convenire con l'Ente Parco. L'organizzazione ha il diritto di rinunciare all'utilizzo del riconoscimento nel caso in cui ritenga di non adeguare il proprio sistema ai cambiamenti del Sistema di Adesione. Tale decisione deve essere comunicata per iscritto al Parco con almeno un mese di anticipo rispetto alla verifica di mantenimento prevista.

9. Impegni dell'Ente Parco

L'Ente Parco Nazionale Arcipelago Toscano, nell'ambito dell'attuazione della propria strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile, si impegna a:

- Effettuare una discriminazione positiva delle imprese turistiche aderenti, realizzando una specifica diffusione delle stesse attraverso tutte le modalità e gli strumenti a disposizione (centri visitatori, punti di informazione, materiale informativo, pubblicazioni, sito web, canali social, ...). In particolare:
 - predisposizione, all'interno del sito ufficiale dell'Ente Parco (*islepark.it*), di una sezione dedicata alla CETS-Fase 2 con la descrizione della certificazione e l'indicazione di tutte le strutture certificate, con un banner di re-indirizzo a questa sezione nella homepage
 - predisposizione, all'interno del sito di Info Park (*parcoarcipelago.info*), di una sezione dedicata alla CETS-Fase 2 con la descrizione e la localizzazione di tutte le strutture certificate e di un banner di re-indirizzo a questa sezione nella homepage che mostri, a rotazione, le singole strutture certificate
 - realizzazione e stampa di un depliant/brochure dedicato alle strutture certificate CETS-Fase 2, che le identifichi singolarmente e le collochi in una mappa con le principali attrattive del territorio; il materiale sarà realizzato anche in lingua straniera per poterlo utilizzare durante i momenti promozionali
 - attivazione di un dialogo con organismi locali ed enti preposti a livello regionale per la definizione di un piano di comunicazione per promuovere le imprese certificate.
- Favorire le imprese turistiche aderenti alla Carta rispetto alle imprese non aderenti, nel momento di selezionare i destinatari delle attività formative e informative che l'Area Protetta organizza. In particolare:
 - pianificazione di seminari e/o altri momenti informativi e di aggiornamento rivolti ai gestori delle strutture ricettive riguardanti il patrimonio culturale e ambientale custodito dal Parco e altre tematiche, sulla base dei bisogni formativi espressi dalle imprese turistiche certificate
 - organizzazione, su richiesta delle strutture certificate, di scambi formativi con altri Parchi CETS per conoscere buone pratiche relative al turismo sostenibile; sarà data particolare rilevanza all'attivazione di un dialogo con le altre Aree Protette toscane.
- Fornire regolarmente alle imprese turistiche aderenti informazioni relative all'Area Protetta e in particolar modo allo sviluppo del Piano di Azioni CETS, così come sulle statistiche dei visitatori e altre informazioni di interesse. In particolare:
 - creazione di una fattiva rete di collaborazione con le imprese certificate per favorire la diffusione e lo scambio delle informazioni sul Parco, anche mediante riunioni e incontri, con particolare attenzione alla progressione del Piano di Azioni CETS, all'andamento dei flussi turistici sul territorio e alla definizione delle attività di comunicazione e/o promozione
 - predisposizione di un breve questionario unificato per monitorare la soddisfazione degli ospiti riguardo l'Area Protetta ed i servizi offerti dal territorio da somministrare presso le strutture certificate, i dati così raccolti saranno elaborati e presentati alla fine di ogni anno, comparandoli anche con quelli derivanti dai questionari raccolti tramite Info Park, per trarre spunti di miglioramento
 - realizzazione e distribuzione alle strutture certificate di una bacheca personalizzata che metta in evidenza la collaborazione con l'Ente Parco nell'ambito della CETS-Fase 2, con appositi spazi per il materiale informativo/promozionale da ospitare all'ingresso delle strutture
 - consegna di una prima fornitura di materiale promozionale del Parco e offerta di un prezzo agevolato per eventuali acquisti successivi di gadget e pubblicazioni dell'Ente da vendere presso la struttura o consegnare agli ospiti

- realizzazione di una placca in plexiglas con il logo CETS-Fase 2 e di prodotti di merchandising del Parco dedicati alle strutture certificate, in vendita e/o in distribuzione esclusiva presso queste
 - consegna, su richiesta della struttura, di una cartina del Parco plastificata/incorniciata che possa essere appesa alla parete e di audiovisivi/strumenti multimediali (da concordare) in grado di veicolare video, immagini e materiali promozionali dedicati alle opportunità di visita e di scoperta del Parco Nazionale.
- Promuovere le imprese certificate negli eventi promozionali dell'Ente Parco, sia quelli organizzati direttamente dall'Ente che in quelli dove viene coinvolto da altri soggetti (ad esempio Fiere di settore).
 - Promuovere le imprese a livello europeo attraverso le attività promozionali della rete europea delle Aree Protette di Europarc Federation e a livello italiano attraverso le attività di Federparchi-Europarc Italia.
 - Essere attivo nella Rete dei Parchi CETS in modo da facilitare e promuovere la circolazione delle informazioni tra le imprese CETS (sia nazionale, sia europea).
 - Favorire forme di premialità, definendo come elemento di merito l'adesione alla CETS-Fase 2, in occasione di eventuali bandi o linee di sovvenzione gestite dall'Area Protetta.
 - Rinnovare la propria adesione alla Carta ogni 5 anni.

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

10. Allegati

Allegato 1: Disciplinare per le strutture ricettive

Allegato 2: Programma di Azioni (modello)

Allegato 3: Accordo di Collaborazione (modello)

Allegato 4: Certificato di Adesione (modello)

Allegato 5: Regole per l'utilizzo del logo



ALLEGATO 1

DISCIPLINARE DELLE AZIONI - Strutture Ricettive

NOTA DI COMPILAZIONE: per quanto riguarda i requisiti obbligatori si chiede di indicare il valore relativo all'indicatore che ne evidenzia il rispetto da parte dell'impresa. Nel caso la struttura ricettiva sia oggettivamente impossibilitata al rispetto di un requisito obbligatorio (gestione della struttura ricettiva senza proprietà dello stabile, vincoli storici o paesaggistici, ...) dovrà essere indicata la motivazione.

Ogni requisito facoltativo deve essere valutato sulla base della sua applicazione da parte del richiedente: "NA" - requisito non applicabile all'impresa, "0" - requisito disatteso, "1" - requisito parzialmente applicato, "2" - requisito applicato completamente (eventuali variazioni nei punteggi sono indicate nella descrizione dell'indicatore).

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica.

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.1	Raccogliere e valutare le caratteristiche base dei propri clienti e analizzare periodicamente i risultati. <i>Indicatore: Sintesi annuale (sotto forma di breve relazione scritta), eventualmente utilizzando un modello predisposto dall'Area Protetta, in modo da acquisire una maggiore consapevolezza sulle caratteristiche della propria clientela. La relazione deve contenere anche una analisi sulle linee strategiche da sviluppare in futuro.</i>
0.2	Stimolare i propri ospiti a fornire pareri riguardo l'Area Protetta, i servizi offerti sul territorio e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele e riferirli al Parco. <i>Indicatore: interviste periodiche svolte dal referente CETS o comunicazioni dirette (scritte o orali) tramite le quali condividere suggerimenti e lamentele ricevute.</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.1	Collaborare con entità, pubbliche o private, del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti. Indicatore: entità con le quali si collabora. (2 = collaborazione con almeno due soggetti; 1 = collaborazione con un solo soggetto del territorio; 0 = nessuna collaborazione)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.2	Identificare nuove tipologie di clienti, anche collaborando con altre strutture del territorio, e realizzare attività per attirarli attraverso offerte curate da tour operator specializzati. Indicatore: nuove tipologie di clienti identificate, descrizione dell'attività realizzata. (2 = presenza di più di una proposta per individuare e attirare nuove tipologie di clienti; 1 = presenza di una proposta per individuare e attirare nuove tipologie di clienti; 0 = non è presente nessuna proposta)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

1.2. Migliorare la propria offerta turistica: offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.3	Partecipare a corsi di formazione specifici relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile, all'Area Protetta e attività di benchmarking ("imparare dagli altri"). Obbligo di partecipazione ai momenti informativi organizzati dall'Ente Parco dedicati agli operatori delle strutture. Indicatore: numero di corsi/seminari/giornate e loro tematica, attestato di partecipazione, almeno un corso specifico nell'ultimo triennio (con obbligo di partecipazione a quelli eventualmente organizzati dall'Ente Parco).
O.4	Disporre di una bacheca o altro luogo visibile e riconoscibile con informazioni pratiche e aggiornate riguardo l'Area Protetta (depliant generale, opuscoli, cartine, ...) in diverse lingue, anche con eventuali rimandi alle versioni digitali tramite QR code. Indicatore: presenza di un corner informativo riconoscibile, tipologia delle informazioni incluse, modalità di aggiornamento.

REQUISITI OBBLIGATORI

O.5	Promuovere le attività guidate offerte dalle Guide del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano ai propri clienti. <i>Indicatore: modalità di promozione attuata, materiale presente presso la struttura, collaborazioni attive, ...</i>
-----	---

REQUISITI FACOLTATIVI

		Punt.
F.3	Impresa certificata con un sistema di qualità riconosciuto (ISO 9001, ...). <i>Indicatore: sistema di qualità e data di certificazione.</i> <i>(2 = è presente una certificazione riconosciuta; 0 = non è presente nessuna certificazione)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.4	Disporre di installazioni e servizi adattati a persone con handicap, sia motori che sensoriali. <i>Indicatore: installazioni e servizi adatti, tipi di handicap.</i> <i>(2 = presenza di facilitazioni per altre tipologie di disabilità oltre al punto 1; 1 = presenza di almeno una stanza o appartamento completamente accessibile ai disabili motori; 0 = non accessibilità oltre al rispetto degli obblighi di legge)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.5	Offrire servizi in varie lingue (proprietario, gestore e/o personale che parla più lingue oltre quella italiana). <i>Indicatore: numero di lingue, qualifica del personale che parla più di una lingua (camere, front office, ...).</i> <i>(2 = il personale parla anche altre due lingue, oltre italiano e inglese; 1 = oltre alla lingua italiana, il personale parla solo inglese; 0 = il personale parla solo la lingua italiana)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.6	Avere una biblioteca tematica con pubblicazioni specifiche sul Parco e sui valori naturali e culturali del territorio (non è sufficiente avere le pubblicazioni, ma devono essere esposte in una biblioteca tematica). <i>Indicatore: riconoscibilità della biblioteca tematica, presenza di almeno cinque pubblicazioni (anche richiedendole al Parco).</i> <i>(2 = presenza di una biblioteca riconoscibile e ben fornita; 0 = nessuna biblioteca)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.7	Disporre di informazioni sull'Area Protetta per tipologie specifiche di clienti (cicloturisti, nordic walking, ...) e/o per persone diversamente abili; sia come materiale di terzi che come approfondimenti elaborati personalmente. Indicatore: tipologia di materiale presente. (2 = è presente materiale elaborato personalmente, 1 = è presente del materiale specifico; 0 = materiale non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.8	Disporre di uno spazio dedicato alla riproduzione di video dedicati all'Area Protetta e, più in generale, alle emergenze ambientali e culturali del territorio dell'Arcipelago Toscano. Indicatore: presenza di una modalità di riproduzione video, tipologia di video inseriti nella rotazione. (2 = è presente una modalità di riproduzione video; 0 = strumentazione non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.9	Disporre di un procedimento scritto che il personale conosce per informare i clienti (documento con indicazioni su quando, come e che tipo di informazioni dare). Indicatore: data di elaborazione, periodicità di revisione. (2 = è presente un documento scritto per il personale del front office aggiornato; 1 = il personale viene istruito solo oralmente; 0 = argomento non trattato)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.10	Promuovere la formazione costante del proprio personale, in particolare per quanto riguarda personale stagionale e atipico. Indicatore: corsi/seminari/giornate formative ai quali ha partecipato il personale della struttura. (2 = corsi anche sull'Area Protetta, natura e cultura del territorio, 1 = corsi di aggiornamento professionale almeno annuali; 0 = assenza di corsi di aggiornamento, oltre a quelli richiesti dalla normativa)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.11	Partecipare attivamente all'organizzazione di attività tematiche relative alle risorse dell'Area Protetta (Giornata Europea dei Parchi, passaggio di uccelli migratori, fioritura di specie particolari, ...) e/o proporre, in collaborazione con l'Ente Parco e Info Park, attività all'interno del programma di "Vivere il Parco". Indicatore: numero di attività, tematica. (2 = si organizza e/o partecipa ad almeno due attività ogni anno; 1 = si organizza e/o partecipa ad almeno una attività ogni anno; 0 = nessuna attività promossa)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.6	Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagina Facebook, ...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta e, all'ottenimento della certificazione, il logo CETS - Fase 2 con un approfondimento sull'impegno della struttura e/o un rimando alla sezione dedicata nel sito dell'Ente Parco. Indicatore: presenza in rete con sezione o notizie dedicate all'Area Protetta, presenza del logo di certificazione con approfondimento o rimando a sito del Parco.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.12	Informare il cliente del proprio impegno ambientale, sociale e di ricerca della qualità nell'ambito della CETS esponendo all'ingresso il certificato CETS - Fase 2, utilizzando il logo CETS - Fase 2 nella carta intestata e nelle comunicazioni mail e/o consegnando un'apposita brochure che riporti alcune informazioni generali e i comportamenti sostenibili che gli ospiti sono invitati a adottare. Indicatore: tipologia di comunicazione attuata. (2 = è presente anche una comunicazione scritta riferita alla CETS - Fase 2 e agli impegni della struttura; 1 = è presente il logo CETS - Fase 2 nelle comunicazioni della struttura e/o all'ingresso; 0 = nessuna comunicazione)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.13	Offrire agevolazioni ai clienti che ritornano, a coloro che portano nuovi clienti o che partecipano agli eventi organizzati dall'Area Protetta. Indicatore: tipologia di agevolazione. (2 = presenza di agevolazioni collegate agli eventi sul territorio; 1 = presenza di altre agevolazioni; 0 = nessuna agevolazione offerta)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.14	Essere presente con la propria struttura nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio e/o con le associazioni turistiche alle quali si appartiene (conferenze stampa, educational tour, ...). Indicatore: tipologia di materiali, numero di enti. (2 = partecipazione attiva alla promozione; 1 = partecipazione, anche passiva, ad almeno una tipologia di promozione; 0 = nessuna adesione)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.15	Utilizzare, per la realizzazione del proprio materiale promozionale, materiali e prodotti di consumo ecocompatibili, avvalendosi di prodotti certificati Ecolabel o altre certificazioni di tipo ISO I. Indicatore: tipo di materiale utilizzato. (2 = materiale promozionale realizzato con prodotti ecocompatibili; 0 = prodotti ecocompatibili non presenti nella realizzazione del materiale promozionale)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.7	Essere membro e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS dell'Area Protetta con un impegno presente all'interno del Piano delle Azioni. Indicatore: data di adesione, numero di riunioni alle quali ha partecipato (al massimo una assenza non giustificata nel triennio).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.16	Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum che offrono un servizio/prodotto simile o complementare. Indicatore: azione/evento proposto in collaborazione con un altro soggetto del territorio. (2 = almeno una azione in collaborazione con operatori complementari; 1 = almeno una azione in collaborazione con operatori simili; 0 = nessuna collaborazione)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.17	Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato. Indicatore: numero di pacchetti creati (2 = partecipazione attiva alla creazione del pacchetto; 1 = presenti accordi/convenzioni con altre imprese per la promo-commercializzazione; 0 = nessuna convenzione)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore).

REQUISITI FACOLTATIVI	Punt.
-----------------------	-------

F.XX		
F.XX		
F.XX		

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

2.1. Risparmiare energia: misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.8	Dichiarare le categorie energetiche degli apparecchi utilizzati nella struttura <i>Indicatore: dedicare una pagina del proprio sito internet (oppure rendere disponibile una sintesi stampata) contenente dati legati ai consumi delle apparecchiature utilizzate nella struttura con indicazione delle categorie energetiche degli apparecchi utilizzati nella struttura (utilizzati dai clienti o dalla struttura)</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.18	Installare uno o più impianti alimentati a fonti rinnovabili (solare fotovoltaico, solare termico, mini eolico, cogenerazione a biomasse, ...) per la produzione di energia elettrica in percentuale significativa rispetto al fabbisogno annuo e/o stipulare contratti per la fornitura di energia proveniente da fonti rinnovabili. <i>Indicatore: tipologia di impianti installati e di fornitura di energia elettrica. (4 = presenza di almeno un impianto a fonti rinnovabili; 2 = utilizzo di una fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili; 0 = non presente)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 2 ☐ 4
F.19	Sostituire apparati obsoleti con nuovi sistemi a maggior efficienza energetica (elettrodomestici, facilities per gli ospiti, mezzi di trasporto a disposizione della struttura, altre attrezzature, ...). <i>Indicatore: numero e tipologia di apparati sostituire nell'ultimo triennio. (2 = sostituzione di almeno due apparati; 1 = sostituzione di un solo apparato; 0 = nessuna sostituzione)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.20	Sostituire le lampade incandescenti con altre a basso consumo in ogni camera, ovunque l'attacco lo consenta, ed in sostituzione di quelle che si consumano. <i>Indicatore: % di lampadine a basso consumo rispetto al totale (stima). (2 = 100% di lampadine a basso consumo; 1 = oltre il 75% di lampadine a basso consumo; 0 = meno del 75%)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.21	Installare tecnologie per il risparmio energetico nei bagni e nelle aree comuni non frequentate in modo continuativo (interruttori con timer, fotocellule per l'illuminazione automatica, crepuscolare, lampioni fotovoltaici, ...). Indicatore: presenza di interruttori con timer o fotocellule. (2 = presenza degli apparati sia nei bagni che nelle aree comuni; 1 = presenza solo nelle aree comuni; 0 = nessun apparato)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.22	Installare un sistema di disconnessione di energia elettrica con chiavi - chip card nelle stanze. Indicatore: presenza del sistema di disconnessione con chiavi - chip card. (2 = presente nella totalità delle camere; 1 = presente in alcune camere; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.23	Utilizzare doppi vetri nelle finestre (finestre isolanti) e nelle porte. Indicatore: % di vetri isolanti rispetto al totale (stima). (2 = 100% di vetri isolanti; 1 = oltre il 75% di vetri isolanti; 0 = meno del 75%)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.24	Disporre di un sistema di condizionamento dell'aria per zone indipendenti. Indicatore: tipologia sistema di condizionamento installato. (2 = presente per più zone nella struttura; 1 = divisione in due sole zone; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.25	Installazione di termostati e valvole termostatiche nelle stanze o in settori della struttura. Indicatore: tipologia sistema di riscaldamento installato. (2 = termostato presente in ogni stanza; 1 = termostato presente solo per zone della struttura; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.26	Adozione di misure per ridurre la dispersione termica dell'edificio, ad esempio cappotto, isolamento specifico del tetto, ... Indicatore: tipologia di intervento realizzato. (2 = presente isolamento tetto e muri; 1 = presente solo una tipologia di isolamento; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

2.2. Risparmiare acqua.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.9	Limitare il consumo di acqua nella propria struttura, mediante il monitoraggio dei consumi, attraverso l'installazione di dispositivi di risparmio dell'acqua (es. rompigetto, temporizzatori o fotocellule, riduttori di flusso nelle docce o sui rubinetti, miscelatori termostatici, cassette per i wc a doppio scarico, ...). Stimolare i propri clienti verso la riduzione dei consumi idrici. Indicatore: dispositivi installati rispetto al totale (stima); materiale informativo ed iniziative di informazione promosse nei confronti degli ospiti.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.27	Promuovere l'utilizzo consapevole dell'acqua potabile localmente disponibile. Eliminazione della disponibilità di acqua minerale in bottiglie di plastica e fornitura (a pagamento) di borracce in vetro o metallo,	☐ NA
	Indicatore: installazione di distributori di acqua potabile (fontane con rubinetto) (2 = installazione fontane e disponibilità borracce; 1 = installazione fontane; 0 = non presente)	☐ 0
		☐ 1
		☐ 2
F.28	Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione o altro.	☐ NA
	Indicatore: tipologia di sistema installato (2 = recupero acqua piovana per scarichi e acque non potabili; 1 = recupero per irrigazione; 0 = non presente)	☐ 0
		☐ 1
		☐ 2
F.29	Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione.	☐ NA
	Indicatore: tipologia di sistema installato (2 = presente; 0 = non presente)	☐ 0
		☐ 1
		☐ 2
F.30	Utilizzare sistemi di sterilizzazione dell'acqua della piscina diversi dalla clorazione (sterilizzazione al sale, sterilizzazione al rame, ...).	☐ NA
	Indicatore: tipologia di sistema installato (2 = presente; 0 = non presente)	☐ 0
		☐ 1
		☐ 2

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.10	Promuovere le pratica della raccolta differenziata presso i propri clienti offrendo la possibilità di utilizzare diversi contenitori per le differenti categorie di rifiuti prodotti, secondo quanto previsto dai sistemi di raccolta comunali. <i>Indicatore: presenza di materiali informativi; presenza dei contenitori per la raccolta differenziata.</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.31	Realizzare un sistema di compostaggio con i resti di materiale organico. <i>Indicatore: verifica della modalità di realizzazione del compostaggio.</i> (2 = presente; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.32	Dare la priorità a prodotti confezionati in contenitori di grandi dimensioni rispetto alle piccole dimensioni/monodose al fine di ridurre la produzione di rifiuti per quanto riguarda i prodotti legati alle pulizie e in sostituzione del kit di cortesia. <i>Indicatore: tipologia di contenitori utilizzati.</i> (2 = utilizzo di contenitori di grandi dimensioni e/o alla spina per tutti i prodotti; 1 = presenza di sistemi di dosaggio automatico e/o utilizzo di contenitori da almeno 5 litri; 0 = non sono presenti contenitori di grandi dimensioni)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.33	Utilizzare sostituti ecologici per la carta igienica (PFC, FSC, Ecolabel), la carta uso ufficio e quella per le cartelline delle camere (carta canapa, carta alga, carta riciclata o carta con certificazione FSC o PEFC, Ecolabel, TUV). <i>Indicatore: tipologia di carta utilizzata.</i> (2 = utilizzo di sostituti ecologico sia per la carta igienica che per quella uso ufficio/cartelline; 1 = utilizzo di sostituti ecologici solamente per una delle due tipologie; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.34	Esiste un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti anche all'interno delle camere, sul quale vengono informati gli ospiti. <i>Indicatore: sistema di raccolta differenziata.</i> (2 = presenza dei cestini e di una comunicazione stimolante; 1 = esistenza di un sistema di RD nelle camere; 0 = non esiste un sistema di RD)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

2.4. Minimizzare l'inquinamento: minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.35	Controllare che il rendimento della caldaia sia superiore al minimo di legge. <i>Indicatore: % rendimento.</i> <i>(2 = >95% per metano, >93% per gasolio, >87% per biomassa; 1 = <94% per metano, <92% per gasolio, <86% per biomassa; 0 = minimo di legge)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.36	Utilizzare detersivi naturali, biodegradabili o alternative che provochino un minore impatto sull'ambiente (certificati con marchio ecologico comunitario Ecolabel o con altri marchi ecologici di tipo ISO I). <i>Indicatore: prodotti/detersivi naturali o biodegradabili rispetto al totale (stima).</i> <i>(2 = 100% dei detersivi utilizzati; 1 = oltre il 50% del totale; 0 = inferiore al 50%)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.37	Viene offerta agli ospiti la possibilità di rinunciare alla sistemazione giornaliera della camera in cambio di una azione di conservazione proposta dall'Area Protetta (N.B.: l'Area protetta, in accordo con l'operatore potrà stabilire le modalità di verifica dell'azione realizzata da parte dell'ospite) <i>Indicatore: modalità di comunicazione.</i> <i>(2 = dettaglio sul progetto di conservazione sostenuto dall'iniziativa; 1 = presenza di una comunicazione dedicata; 0 = non viene data alcuna possibilità)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

2.5. Consumare in modo responsabile.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.38	Comprare prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità o di gestione ambientale. <i>Indicatore: fornitori certificati (controllo da ricevute di acquisto), al di fuori del servizio di ristorazione.</i> <i>(2 = impegno ad aumentare la quota nel triennio; 1 = almeno tre fornitori certificati; 0 = meno di tre fornitori certificati)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.39	Comprare prodotti con etichetta ecologica, biologica, di qualità o con un sistema di garanzia partecipata. <i>Indicatore: prodotti certificati (controllo da ricevute di acquisto), al di fuori del servizio di ristorazione.</i> <i>(2 = impegno ad aumentare la quota nel triennio; 1 = presenza, in ogni mese di apertura della struttura, di una ricevuta che attesti l'acquisto di più di un prodotto; 0 = non vengono acquistati prodotti mensilmente)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.40	Comprare prodotti etici o da commercio equo.	
	<i>Indicatore: prodotti certificati (controllo da ricevute di acquisto), al di fuori del servizio di ristorazione.</i>	☐ NA
	<i>(2 = impegno ad aumentare la quota nel triennio; 1 = presenza, ogni 3 mesi di apertura della struttura, di una fattura che attesti l'acquisto di almeno un prodotto; 0 = non vengono acquistati prodotti)</i>	☐ 0
		☐ 1
		☐ 2

2.6. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.41	Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...).	☐ NA
	Indicatore: <i>certificazione, tipo e data di riconoscimento.</i>	☐ 0
	(2 = struttura certificata con certificazioni ambientali riconosciute; 1 = riconoscimento Ecoalberghi di Legambiente; 0 = nessuna certificazione)	☐ 1
		☐ 2

2.7. Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.11	Informare il proprio personale, in particolare addetti alla reception, sulle attività di collaborazione con l'Area Protetta e sugli impegni dell'azienda in campo ambientale, per incrementare l'efficacia delle azioni. Anche attraverso l'organizzazione di incontri formativi dedicati a temi specifici. Indicatore: <i>intervista al personale, incontri organizzati</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.42	Realizzare momenti formativi/informativi di sensibilizzazione ambientale e su prodotti/piatti tipici per il personale.	☐ NA
	Indicatore: <i>numero di iniziative proposte e temi trattati.</i>	☐ 0
	(2 = presenza di un calendario di eventi annuali; 1 = proposta di almeno un'iniziativa; 0 = non sono state proposte iniziative)	☐ 1
		☐ 2
F.43	Coinvolgere i clienti nella gestione ambientale (acqua, energia, rifiuti, inquinamento, consumo responsabile, ...), tramite azioni di sensibilizzazione e comunicazione.	☐ NA
	Indicatore: <i>tipologia di materiali e tematiche trattate.</i>	☐ 0
	(2 = presenza di comunicazioni motivanti e organizzazione di eventi/attività; 1 = presenza di comunicazioni standard; 0 = non presente)	☐ 1
		☐ 2

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “*migliorare il proprio comportamento ambientale*” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.

3.1. Sostenere l'economia locale.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.12	Se previsto, comprare prodotti locali e avvalersi di fornitori locali per valorizzare le specificità del territorio (comuni del Parco o territorio della regione Toscana). <i>Indicatore: numero e tipo di prodotti e fornitori locali (almeno due tipologia per quanto riguarda i pasti principali e un fornitore dai comuni del Parco per quanto riguarda il vino).</i>
O.13	Se previsto, offrire gastronomia tradizionale, piatti tipici e di stagione nel proprio menù. <i>Indicatore: presenza di almeno un piatto tradizionale/tipico a pranzo e a cena (con indicazione nel menù).</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.44	Proporre un giorno a settimana il "Menù del Parco", preparato con ricette tradizionali di stagione e con ingredienti principalmente locali (vino incluso). Il menù è in doppia lingua e specifica la provenienza degli ingredienti principali, le ricette locali utilizzate e la localizzazione dei fornitori sul territorio. <i>Indicatore: tipologia di materiale informativo.</i> <i>(2 = organizzazione almeno settimanale; 1 = organizzazione solo di eventi stagionali; 0 = il cliente non viene informato)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.45	Fornire informazioni ai visitatori riguardo alla possibilità di acquisto di prodotti tipici locali nei negozi del territorio e/o sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari. <i>Indicatore: tipologia di materiale informativo.</i> <i>(2 = è presente una comunicazione scritta nelle camere o nella hall, sono presenti materiali informativi; 1 = la comunicazione viene fornita oralmente - intervista al personale; 0 = il cliente non viene informato)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.46	Dedicare uno spazio all'interno della struttura per l'esposizione e/o la vendita dei prodotti tipici del territorio del Parco o di produttori locali. <i>Indicatore: presenza dell'angolo vendita.</i> <i>(2 = presenza di un angolo vendita; 1 = è presente una vetrinetta/angolo con esposti i prodotti locali; 0 = non vengono venduti prodotti locali all'interno della struttura)</i>	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.47	Privilegiare l'assunzione di personale locale nella propria struttura (comuni del Parco o limitrofi).	☐ NA
	<i>Indicatore: % di personale locale nell'impresa</i>	☐ 0
	<i>(2 = 100% del personale; 1 = oltre al 50 % del personale; 0 = meno del 50%)</i>	☐ 1
		☐ 2

3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.14	Fornire informazioni sulle attività di trasporto pubblico esistenti (ad esempio attraverso l'informazione sugli orari, ...).
	<i>Indicatore: tipologia di materiali con informazioni sui trasporti pubblici</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.48	Applicare strategie di destagionalizzazione del turismo, dando ampio spazio alla promozione nei periodi di media-bassa stagione (materiale promozionale, sconti, ...), anche attraverso una promozione congiunta con altre imprese e aziende del territorio.	☐ NA
	<i>Indicatore: presenza di attività promozionali nei periodi di bassa stagione.</i>	☐ 0
	<i>(2 = è stata proposta almeno una iniziativa in accordo con altri operatori del territorio; 1 = è stata proposta almeno un'iniziativa singolarmente; 0 = non sono state proposte iniziative)</i>	☐ 1
		☐ 2
F.49	Organizzazione di iniziative specifiche per motivare i clienti all'utilizzo di mezzi pubblici e alternativi all'automobile, ad esempio offrire ai clienti che arrivano senza auto un servizio di trasferimento per il loro arrivo e per la loro partenza o l'organizzazione di un sistema di trasporto condiviso.	☐ NA
	<i>Indicatore: tipologia di iniziativa.</i>	☐ 0
	<i>(2 = organizzazione di iniziative specifiche di incentivazione del cliente; 1 = offerta del servizio di trasferimento; 0 = non ci sono iniziative)</i>	☐ 1
		☐ 2
F.50	Raccomandare ai propri clienti la visita a paesi e luoghi meno sensibili e frequentati e/o nelle vicinanze della struttura (raggiungibili a piedi o in bicicletta).	☐ NA
	<i>Indicatore: tipologia di informazione fornita.</i>	☐ 0
	<i>(2 = presenza di materiale informativo elaborato personalmente e/o di comunicazioni stimolanti; 1 = presenza di materiale relativo alle attrattive nelle vicinanze della struttura, intervista al personale; 0 = non ci sono informazioni)</i>	☐ 1
		☐ 2

3.3. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.51	Gestione delle aree verdi presenti intorno allo stabile in modo che favoriscano la presenza della piccola avifauna selvatica e/o delle farfalle o che rappresentino un esempio della biodiversità locale attraverso il recupero e la piantumazione di antichi cultivar autoctoni dell'Arcipelago Toscano. Indicatore: visita giardino. (2 = presenza di un percorso o di pannelli informativi rivolti agli ospiti; 1 = presenza delle specie autoctone in giardino; 0 = non presente)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.52	Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con l'Area Protetta. Indicatore: presenza di materiale informativo. (2 = è presente materiale informativo proprio; 1 = è presente una comunicazione nelle camere o nella hall; 0 = il cliente non viene informato)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.53	Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni o patrocini e/o rendendosi disponibili nel prestare le proprie installazioni ad associazioni locali e attività di volontariato (es. sala conferenze, ...). Indicatore: numero di progetti locali sostenuti. (2 = è presente anche un sostegno attivo nell'organizzazione; 1 = è presente un sostegno economico o in termini di offerta dei propri spazi; 0 = la struttura non sostiene progetti locali)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
F.54	Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Protetta, concordati con il Parco. Indicatore: numero di progetti avviati. (2 = collaborazione con l'Area Protetta nella realizzazione di un progetto; 1 = avvio di almeno un progetto, avallato dall'Area Protetta; 0 = nessun progetto avviato)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.55	Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, ... Indicatore: numero e tipo di progetti ed eventuale materiale informativo. (2 = presenza di materiale e comunicazioni stimolanti; 1 = è presente una comunicazione nelle camere o nella hall; 0 = il cliente non viene informato)	☐ NA ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		



ALLEGATO 2

PROGRAMMA DI AZIONI - Modello

PROGRAMMA DI AZIONI DELLA IMPRESA TURISTICA

La Struttura Ricettiva _____ richiede all'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano la propria adesione alla seconda parte della Carta Europea del Turismo Sostenibile con il presente Programma di Azioni.

Dati dell'impresa turistica

Ragione sociale dell'impresa: _____

Nome dell'impresa: _____

Partiva IVA / CF: _____

Tipo di impresa e categoria: _____

Indirizzo: _____

Comune: _____ CAP: _____ Provincia: _____

Referente: _____ Ruolo: _____

Telefono: _____ Cell.: _____

e-mail: _____ sito web: _____

Certificati di qualità o ambientali: _____

Descrizione del tipo di attività svolta dall'impresa turistica e relazione con l'Ente Parco

Situazione di partenza dell'impresa turistica al momento della richiesta di adesione alla CETS (azioni distintive realizzate o in realizzazione a favore di un turismo sostenibile).

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

Piano di miglioramento

La struttura ricettiva si impegna a sviluppare le seguenti nuove azioni nei prossimi tre anni.

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

DESCRIZIONE DELL'AZIONE	INDICATORI	ANNI

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale

DESCRIZIONE DELL'AZIONE	INDICATORI	ANNI

--	--	--

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

DESCRIZIONE DELL'AZIONE	INDICATORI	ANNI

L'impresa turistica _____
dichiara di rispettare tutti i requisiti per l'adesione alla CETS, come riportati nel Sistema di Adesione Locale, come di seguito elencati:

- Essere ubicata o svolgere la propria attività nell'Area CETS del Parco Nazionale Arcipelago Toscano, nello specifico nel comune di _____;
- Osservare la legislazione vigente al momento della certificazione;
- Realizzare attività e azioni che siano compatibili con la strategia di turismo sostenibile del territorio;
- Prendere parte ai Forum promossi dal Parco Nazionale Arcipelago Toscano nell'ambito della CETS. Questa partecipazione deve essere attiva, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione di cui si fa parte.

Con il presente documento dichiaro il nostro interesse ad impegnarci a collaborare con l'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano in base al modello della Carta Europea del Turismo Sostenibile e di mettere a disposizione ogni documento citato all'interno del Disciplinare al momento della visita di verifica.

Luogo:

Data:

Firma del proprietario dell'impresa



ALLEGATO 3

ACCORDO DI COLLABORAZIONE - Modello

ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA ENTE DI GESTIONE PARCO NAZIONALE ARCIPELAGO TOSCANO

E _____

Articolo 1 - INTRODUZIONE

L'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano (di seguito Parco) ha raggiunto il riconoscimento della Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette in prima battuta nel 2016 e, successivamente, ha provveduto a mantenere attiva la certificazione rinnovandola.
(Breve descrizione dell'impresa turistica)

Articolo 2 - OBIETTIVI E PRINCIPI

Gli obiettivi della Carta Europea del Turismo Sostenibile sono i seguenti:

1. Proteggere i paesaggi di pregio, la biodiversità ed il patrimonio culturale.
2. Sostenere la conservazione attraverso il turismo.
3. Ridurre le emissioni di anidride carbonica, l'inquinamento e lo spreco di risorse.
4. Garantire a tutti i visitatori l'accessibilità sicura, servizi di qualità ed esperienze peculiari nell'area protetta.
5. Comunicare l'area ai visitatori in modo efficace.
6. Garantire la coesione sociale.
7. Migliorare il benessere della comunità locale.
8. Fornire formazione e rafforzare le competenze (*capacity building*).
9. Monitoraggio delle prestazioni e degli impatti del turismo.
10. Comunicare le azioni e Impegnarsi nella Carta.

Il presente Accordo di Collaborazione della Carta Europea (European Charter Partner Agreement) sottoscritto dall'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano e da ogni singola impresa turistica aderente alla CETS, rappresenta un modo positivo per dimostrare l'impegno reciproco per il raggiungimento di questi obiettivi.

Articolo 3 - REQUISITI E IMPEGNI DELL'IMPRESA TURISTICA

Allegato 1 - Disciplinare delle Azioni

Allegato 2 - Programma di Azioni

Articolo 4 - REQUISITI E IMPEGNI DEL PARCO

L'Ente Parco Nazionale Arcipelago Toscano, nell'ambito dell'attuazione della propria strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile, si impegna a:

- Effettuare una discriminazione positiva delle imprese turistiche aderenti, realizzando una specifica diffusione delle stesse attraverso tutte le modalità e gli strumenti a disposizione (centri visitatori, punti di informazione, materiale informativo, pubblicazioni, sito web, canali social, ...). In particolare:
 - predisposizione, all'interno del sito ufficiale dell'Ente Parco (*islepark.it*), di una sezione dedicata alla CETS-Fase 2 con la descrizione della certificazione e l'indicazione di tutte le strutture certificate, con un banner di re-indirizzo a questa sezione nella homepage
 - predisposizione, all'interno del sito di Info Park (*parcoarcipelago.info*), di una sezione dedicata alla CETS-Fase 2 con la descrizione e la localizzazione di tutte le strutture certificate e di un banner di re-indirizzo a questa sezione nella homepage che mostri, a rotazione, le singole strutture certificate
 - realizzazione e stampa di un depliant/brochure dedicato alle strutture certificate CETS-Fase 2, che le identifichi singolarmente e le collochi in una mappa con le principali attrattive del territorio; il materiale sarà realizzato anche in lingua straniera per poterlo utilizzare durante i momenti promozionali
 - attivazione di un dialogo con organismi locali ed enti preposti a livello regionale per la definizione di un piano di comunicazione per promuovere le imprese certificate.
- Favorire le imprese turistiche aderenti alla Carta rispetto alle imprese non aderenti, nel momento di selezionare i destinatari delle attività formative e informative che l'Area Protetta organizza. In particolare:
 - pianificazione di seminari e/o altri momenti informativi e di aggiornamento rivolti ai gestori delle strutture ricettive riguardanti il patrimonio culturale e ambientale custodito dal Parco e altre tematiche, sulla base dei bisogni formativi espressi dalle imprese turistiche certificate
 - organizzazione, su richiesta delle strutture certificate, di scambi formativi con altri Parchi CETS per conoscere buone pratiche relative al turismo sostenibile; sarà data particolare rilevanza all'attivazione di un dialogo con le altre Aree Protette toscane.
- Fornire regolarmente alle imprese turistiche aderenti informazioni relative all'Area Protetta e in particolar modo allo sviluppo del Piano di Azioni CETS, così come sulle statistiche dei visitatori e altre informazioni di interesse. In particolare:
 - creazione di una fattiva rete di collaborazione con le imprese certificate per favorire la diffusione e lo scambio delle informazioni sul Parco, anche mediante riunioni e incontri, con particolare attenzione alla progressione del Piano di Azioni CETS, all'andamento dei flussi turistici sul territorio e alla definizione delle attività di comunicazione e/o promozione

- predisposizione di un breve questionario unificato per monitorare la soddisfazione degli ospiti riguardo l'Area Protetta ed i servizi offerti dal territorio da somministrare presso le strutture certificate, i dati così raccolti saranno elaborati e presentati alla fine di ogni anno, comparandoli anche con quelli derivanti dai questionari raccolti tramite Info Park, per trarre spunti di miglioramento
 - realizzazione e distribuzione alle strutture certificate di una bacheca personalizzata che metta in evidenza la collaborazione con l'Ente Parco nell'ambito della CETS-Fase 2, con appositi spazi per il materiale informativo/promozionale da ospitare all'ingresso delle strutture
 - consegna di una prima fornitura di materiale promozionale del Parco e offerta di un prezzo agevolato per eventuali acquisti successivi di gadget e pubblicazioni dell'Ente da vendere presso la struttura o consegnare agli ospiti
 - realizzazione di una placca in plexiglas con il logo CETS-Fase 2 e di prodotti di merchandising del Parco dedicati alle strutture certificate, in vendita e/o in distribuzione esclusiva presso queste
 - consegna, su richiesta della struttura, di una cartina del Parco plastificata/incorniciata che possa essere appesa alla parete e di audiovisivi/strumenti multimediali (da concordare) in grado di veicolare video, immagini e materiali promozionali dedicati alle opportunità di visita e di scoperta del Parco Nazionale.
- Promuovere le imprese certificate negli eventi promozionali dell'Ente Parco, sia quelli organizzati direttamente dall'Ente che in quelli dove viene coinvolto da altri soggetti (ad esempio Fiere di settore).
 - Promuovere le imprese a livello europeo attraverso le attività promozionali della rete europea delle Aree Protette di Europarc Federation e a livello italiano attraverso le attività di Federparchi-Europarc Italia.
 - Essere attivo nella Rete dei Parchi CETS in modo da facilitare e promuovere la circolazione delle informazioni tra le imprese CETS (sia nazionale, sia europea).
 - Favorire forme di premialità, definendo come elemento di merito l'adesione alla CETS-Fase 2, in occasione di eventuali bandi o linee di sovvenzione gestite dall'Area Protetta.
 - Rinnovare la propria adesione alla Carta ogni 5 anni.

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

Articolo 5 - VANTAGGI PER LE IMPRESE TURISTICHE

Le strutture ricettive che aderiscono alla CETS possono godere di tutta una serie di vantaggi e benefici, tra cui:

- inserimento sito web delle strutture nel sito di Federparchi-Europarc Italia (www.parks.it) e in quello di Europarc Federation (www.europarc.org);
- opportunità di dialogo diretto con tutte le imprese CETS attraverso Federparchi-Europarc Italia (in Italia) e Europarc Federation (in Europa);
- opportunità di formazione mirata e scambio di esperienza sia a livello nazionale che estero (educational tour, ...) anche attraverso workshop tematici;
- possibilità di distinguersi dal resto delle imprese per il proprio impegno nella sostenibilità e di aumentare il proprio livello di consapevolezza territoriale;
- possibilità di godere di studi di mercato specifici svolti da Federparchi-Europarc Italia, Europarc Federation e dal Parco (es. attività di *benchmarking*, analisi flussi turistici, tendenze di mercato, *customer satisfaction*, ...) che rappresentano un ottimo viatico per migliorare il proprio livello qualitativo della propria offerta;

- realizzazione di un'immagine turistica del territorio che facilita la percezione da parte del turista di un'offerta turistica integrata identificabile nel marchio stesso. La diffusione e l'affermazione del marchio aiuta a veicolare uniformemente i contenuti della stessa offerta e a raggiungere con maggiore facilità le nicchie di mercato interessato a questo tipo di vacanza;
- opportunità di impostare delle politiche di comunicazione e promozione comuni mirate sia interne che esterne (*guerrilla marketing*, attività di co-marketing, ...) che sarebbero difficilmente affrontabili singolarmente soprattutto per i costi.

Articolo 6 - IL LOGO DELLA CETS

Logo in italiano, a colori.



Articolo 7 - CONDIZIONI PER L'UTILIZZO DEL LOGO

Le imprese turistiche che rispettano tutti i requisiti richiesti dal presente Sistema di Adesione per l'ottenimento della Parte II della Carta acquisiscono il diritto ad utilizzare - in affiancamento allo stemma ufficiale del Parco Nazionale Arcipelago Toscano - il logo di cui all'art. 6 che le rende riconoscibili all'interno della rete europea del turismo sostenibile nelle Aree Protette.

Le condizioni di seguito riportate si riferiscono all'utilizzo della Corporate Identity della Carta Europea, in tutte le sue forme, incluso l'utilizzo del logo e del certificato di collaborazione.

La struttura ricettiva deve:

- riconoscere ad Europarc Federation tutti i diritti dell'utilizzo del logo, in particolare quelli sul copyright;
- rispettare le regole per l'utilizzo del logo riportati nell'allegato 5. L'Ente Parco, in accordo con Federparchi/Europarc Italia, fornirà alla struttura ricettiva aderente le versioni digitali del logo;
- utilizzare, compatibilmente con la propria strategia di marketing già in essere, il logo della CETS nel proprio materiale informativo e promozionale (opuscoli, pagine web, merchandising, social network, ...);
- veicolare il logo della CETS solo per la singola struttura certificata, in quanto l'attestazione viene assegnata a singole strutture e non ad organizzazioni; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più strutture, essa non potrà ottenere il marchio come società, ma come singola struttura;
- promuovere e veicolare il logo in nessun modo che sia illegale, diffamatorio, falso o equivoco, che possa confondere l'ospite e che vada contro la strategia di turismo sostenibile promossa dall'Ente Parco; inoltre in nessun modo che metta in discussione l'integrità di Federparchi ed Europarc Federation o che in qualche modo trasgredisca i diritti di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di qualche ente o persona.

Se nel corso dei tre anni l'Ente Parco non rinnova la propria adesione alla CETS - Parte 1, la struttura potrà mantenere la propria adesione (con tutti gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione, ma non sarà possibile per la struttura rinnovare la propria adesione per altri tre anni, dato che solo un'Area Protetta attestata Parte 1 può concedere il riconoscimento CETS-Parte 2.

In tal caso il logo della Carta non dovrà più essere utilizzato sulla stampa di nuovo materiale e essere rimosso subito da web e social network; potrà essere mantenuto, fino ad esaurimento scorte, sul materiale stampato prima del mancato rinnovo della Carta.

Europarc Federation e Federparchi-Europarc Italia potranno imporre specifiche condizioni e limitazioni sull'utilizzo del logo per motivazioni particolari (*restyling* logo, ...); tali limitazioni saranno comunque temporanee.

Articolo 8 - TERMINE DELL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE

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

Qualsiasi parte firmataria può essere assolta dal presente Accordo per cause di forza maggiore (intese come elementi inaspettati o dannosi che interrompono o interferiscono seriamente con il normale funzionamento delle parti). In questo caso è necessario che la parte che intende recedere dall'Accordo, invii una comunicazione scritta all'altra parte indicando le motivazioni per le quali intendere recedere. L'Ente Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi-Europarc Italia.

Entrambe le parti possono decidere di comune accordo, per cause giustificate, di porre fine a questo Accordo prima del termine stabilito nello stesso. Il Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi-Europarc Italia.

Articolo 9 - DURATA DELL'ACCORDO

Il presente Accordo avrà validità dalla data di sottoscrizione dello stesso, che avverrà in occasione della cerimonia di conferimento della CETS, e per i 3 anni successivi.

Data:

Luogo:

Il Presidente dell'Ente di Gestione del
Parco Nazionale Arcipelago Toscano

Il Legale Rappresentante dell'impresa



ALLEGATO 4

CERTIFICATO DI ADESIONE - Modello

Parco Nazionale Arcipelago Toscano

CERTIFICATO DI ADESIONE

NOME IMPRESA

L'Ente di Gestione Parco Nazionale Arcipelago Toscano certifica l'adesione di *NOME IMPRESA*, alla Carta Europea per il Turismo Sostenibile nelle Aree Protette, per il suo impegno nella sostenibilità.

NOME IMPRESA sta collaborando con il Parco per contribuire allo sviluppo del turismo sostenibile, adottando le seguenti azioni:

AZIONE DA-A
AZIONE DA-A
AZIONE DA-A

FEDERPARCHI-EUROPARC ITALIA, come garante del Sistema di Adesione delle imprese turistiche alla Carta Europea del Turismo Sostenibile (Parte II), rende valida questa certificazione.

Data:

PRESIDENTE FEDERPARCHI-EUROPARC ITALIA

PRESIDENTE ENTE PARCO

LOGO FEDERPARCHI

LOGO AREA PROTETTA

IMPRESA
LOGO IMPRESA



EUROPARC

Sustainable Tourism
in Protected Areas

Graphic guidelines

for the European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas

ECSTPA

Logotype Rebranding

concept

Core values

Union & Connection
Care & Respect
Dynamism
Sustainability

The story

The Charter is about **bringing people together**, provide them a framework to **work collaboratively**, towards becoming a **sustainable destination**. Sustainability is a **continuous process** of enhancing quality with all local actors.

Logotype Rebranding elements

Composition: *Bringing people around the table*



Logotype Rebranding

dimensions



X = Margins = 11 mm

Logotype Rebranding

colours

RGB 14 110 151
CMYK 90 52 23 4
HEX 0E6E97

EUROPARC blue

RGB 250 167 28
CMYK 0 39 99 0
HEX FAA71C

Charter Yellow

RGB 97 97 97
CMYK 61 53 52 24
HEX 616161

Grey

Logotype Rebranding

colours

Correct uses

Coloured version: use over white or over light grey (20%), keeping the 11 mm margin



White Version

Use always the white version over coloured backgrounds



Typography

font family: Frutiger



EUROPARC
Sustainable Tourism
in Protected Areas

Titles: Frutiger 55 Roman

body: Frutiger 57 condensed

Misuses of the logo

What not to do

Consistency is fundamental.
Please follow these guidelines
and do not misuse the ECSTPA
logo in your publications,
promotional materials or
website.

The ECSTPA logotype is
registered and legally
protected.



Use it wisely

The reputation and recognition of the ECSTPA depend on us all.

If you need further help to apply the logo in your merchandising
or other communications material
please contact us at office@europarc.org.



EUROPARC
Sustainable Tourism
in Protected Areas

europarc.org/sustainable-tourism

office@europarc.org | +49 9415 9935 980 | EUROPARC Federation 2017