Dossier – Operatori Economici servizi di alloggio

PREMESSE VINCOLANTI:

- ***Il presente Dossier si applica agli Operatori Economici di cui ai codici ATECO (primari o secondari):***

55.10	Alberghi e strutture simili
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole

- *L'Operatore Economico dichiara di accettare integralmente quanto previsto dal presente Dossier, di possedere al momento della richiesta di adesione tutta la documentazione in corso di validità (certificazioni, autorizzazioni, licenze, conformità et alia) prevista dalle norme vigenti e si obbliga a renderla disponibile al momento della verifica, nonché di soddisfare i requisiti obbligatori, indicati di seguito con la sigla "O.XX";*
- *Nel Piano Azioni l'Operatore Economico dovrà indicare almeno 3 azioni facoltative (rispetto a quelle già implementate), indicate in seguito con la sigla "F.XX", per ogni macroarea (1. Migliorare la propria offerta e la propria relazione con l'area naturale protetta, 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale, 3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio naturale e culturale), riducendo il numero di un'unità per ogni azione facoltativa già implementata, con in ogni caso il minimo di una azione per ogni macroarea;*
- *I singoli requisiti obbligatori saranno considerati soddisfatti se riscontrabili adeguate evidenze (corrispondenza, scontrini fiscali parlanti, fatture et alia) per ogni indicatore*

previsto a insindacabile giudizio del verificatore. Documenti ed evidenze dovranno essere disponibili e organizzati adeguatamente così da agevolare l'attività di verifica, quanto utile alla verifica dovrà essere adeguatamente evidenziato;

- *In implementazione rafforzata di quanto alla direttiva UE 2019/904 è fatto divieto assoluto di utilizzare prodotti in plastica quandanche plastica oxodegradabile indicati nell'**Elenco prodotti di plastica monouso vietati** (seguente), con unica eccezione per gli involucri contenenti alimenti destinati al consumo non immediato laddove non esistano alternative in materiali biodegradabili.*
- *E' fatto divieto assoluto di vendita di qualsiasi genere di bevanda in contenitori in plastica quandanche plastica oxodegradabile (come a.e. non esaustivo le bottiglie).*

Elenco prodotti di plastica monouso vietati

1) Tazze per bevande, inclusi i relativi tappi e coperchi;

2) contenitori per alimenti, ossia recipienti quali scatole con o senza coperchio, usati per alimenti:

a) destinati al consumo immediato, sul posto o da asporto;

b) generalmente consumati direttamente dal recipiente;

c) pronti per il consumo senza ulteriore preparazione, per esempio cottura, bollitura o riscaldamento;

3) posate (forchette, coltelli, cucchiai, bacchette);

4) piatti;

5) cannucce;

6) agitatori per bevande;

7) contenitori per alimenti in polistirene espanso, ossia recipienti quali scatole con o senza coperchio, usati per alimenti:

a) destinati al consumo immediato, sul posto o da asporto;

b) generalmente consumati direttamente dal recipiente;

c) pronti per il consumo senza ulteriore preparazione, per esempio cottura, bollitura o riscaldamento;

8) contenitori per bevande in polistirene espanso e relativi tappi e coperchi;

9) tazze per bevande in polistirene espanso e relativi tappi e coperchi;

Sono compresi i contenitori per alimenti tipo fast food o per altri pasti pronti per il consumo immediato.

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Area Protetta

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.1	Registrare settimanalmente quanto previsto nel modulo fornito dal Parco, anche in formato elettronico, utilizzando una riga di tabella per ogni singolo/coppia/famiglia/gruppo (max 6 ospiti). Il numero di registrazioni dovrà essere non inferiore al 10% degli ospiti (ridotto al 5% per Operatori economici con numero di stanze uguale o superiore a dieci). Le informazioni saranno raccolte annualmente dal Parco *Indicatore: modulistica compilata* _____ _____
O.2	Somministrare i questionari forniti dal Parco sulla soddisfazione del cliente e sull'efficacia dell'informazione sull'Area Protetta, anche in formato elettronico. Le informazioni saranno raccolte annualmente dal Parco *Indicatore: modulistica compilata* _____ _____

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	Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele e dei suggerimenti dei clienti, anche sul web (Facebook, Tripadvisor, Booking, contatti web et alia), utilizzando il modulo fornito dal Parco per evidenziare e risolvere le criticità *Indicatore: evidenze del monitoraggio e azioni sviluppate di conseguenza* _____ _____
O.4	Partecipare ai corsi di formazione relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile e all'Area Protetta con un minimo del 75% di presenze in un anno. Al corso potrà partecipare il gestore della struttura o il suo delegato *Indicatore: attestazione o evidenze della partecipazione a corsi/seminari e loro tematica* _____ _____
O.5	Disporre di uno spazio dedicato all'Area Protetta costituito da pannello o bacheca o tavolo o superficie con analoga funzione, con informazioni pratiche riguardo l'Area Protetta, da tenere costantemente aggiornata *Indicatore: presenza spazio espositivo con informazioni aggiornate* _____ _____
O.6	Disporre di materiale informativo cartaceo e/o digitale a disposizione dei clienti al loro arrivo, con informazioni sul territorio e sulle attività che vi si possono svolgere, sulla mobilità pubblica, sull'Area Protetta e le attività promosse dalla stessa (opuscoli, cartine e guide), ed eventualmente sulla fruibilità dell'area per i portatori di handicap *Indicatore: disponibilità dei materiali* _____ _____
O.7	Promuovere attività guidate tra i clienti, offerte tanto da imprese locali che dalla stessa Area Protetta (come il Walking Park) *Indicatore: evidenza delle attività promosse* _____ _____

O.8	Avere visibilità della propria struttura in rete (sito web, pagina facebook et alia) in almeno due lingue (italiano e inglese) da tenere costantemente aggiornata, con integrati in homepage: il logo cliccabile con pagina di atterraggio l'homepage dell'area protetta, il link ad un servizio web che consenta la visualizzazione delle informazioni stradali per raggiungere con facilità l'azienda e un sistema di prenotazione sul web (anche fornito da terzi). Dovranno inoltre essere presenti info di contatto telefonico ed email, indirizzo ed eventualmente informazioni rispetto alla propria condizione di struttura accessibile ai disabili, e informazioni riguardo i periodi di apertura/chiusura stagionale *Indicatore: presenza in rete, lingue, link e altre caratteristiche/ informazioni previste* _____ _____
O.9	Permettere di effettuare il pagamento con carta di credito/carta di debito, direttamente o sul web, o tramite altri sistemi elettronici *Indicatore: dispositivo se pagamento diretto o altra evidenza* _____ _____
O.10	Il personale addetto all'accoglienza deve conoscere, oltre la lingua italiana, un'altra lingua straniera, preferibilmente l'inglese, e deve essere a conoscenza dell'impegno ambientale dell'Operatore Economico per poterlo comunicare ai clienti insieme a tutte le informazioni previste incluse quelle base inerenti l'Area Protetta. Nelle strutture con più di 2 addetti alla reception deve essere sintetizzata per iscritto *Indicatore: elenco addetti e numero di lingue conosciute dai singoli, procedura scritta qualora previsto* _____ _____
O.11	**ATTUAZIONE A 60 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ESITO DELL'AUDIT DA PARTE DI FEDERPARCHI** Informare i clienti della propria adesione alla Carta Europea del Turismo Sostenibile realizzando nel proprio spazio web apposita pagina/descrizione esplicativa di quanto sopra e del proprio impegno ambientale *Indicatore: pagina web/informazioni in rete* _____ _____

1.3 Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.12	Promuovere in rete in almeno due lingue (italiano e inglese), la/e propria/e struttura/e mantenendo aggiornati i contenuti *Indicatore: presenza in rete, informazioni, lingue* _____ _____
O.13	Esporre le certificazioni ambientali possedute rilasciate dal Parco, da Federparchi e da eventuali altri Enti Certificatori ed esporre gli identificativi CETS forniti. L'identificativo CETS dovrà essere inserito anche nella propria home page con gli appositi loghi previsti (logo Marchio di Qualità 2.0 Parco e logo EUROPARC), se il sito riguarda strutture tutte certificate. Qualora siano presenti sul sito anche strutture non certificate l'identificativo CETS non dovrà essere posto in home page ma nella pagina specifica della/e struttura/e certificata/e *Indicatore: certificazioni, identificativo CETS in struttura e sul web in homepage o pagina specifica della/e struttura/e certificata/e* _____ _____
O.14	Conoscere le modalità di segnalazione agli Enti competenti e le azioni da implementare per la sicurezza dei clienti durante le emergenze ambientali. Esporre ai clienti elenco numeri di emergenza: NUMERO DI EMERGENZA UNICO 112, SALVABOSCHI 800 807 047, NUMERO DI EMERGENZA AMBIENTALE 1515, NUMERO DI EMERGENZA IN MARE - NUMERO BLU 1530 *Indicatore: presenza elenco numeri di emergenza ed eventuali materiali sui comportamenti per le emergenze ambientali* _____ _____

1.4 Lavorare insieme ad altre imprese turistiche della stessa Area Protetta

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.15	Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali della propria Area Protetta e/o di categoria (almeno una) *Indicatore: evidenze attestanti l'iscrizione* _____ _____

O.16	Partecipare annualmente al Forum Permanente del Turismo Sostenibile dell'Area Protetta alla quale si appartiene *Indicatore: evidenza partecipazione al Forum* _____ _____
O.17	Promuovere nella/e struttura/e ricettiva/e e/o sul web almeno un'azione di collaborazione (a. e. agevolazione per il cliente) con altri soggetti del territorio, in via preferenziale con Operatori Economici certificati, che offrono un servizio/prodotto complementare *Indicatore: evidenza promozione della/e collaborazione/i* _____ _____

	AZIONI FACOLTATIVE	SI/NO
F.1	Partecipare alle iniziative divulgative inerenti il territorio e il Turismo Sostenibile organizzati o promossi da enti pubblici e/o privati del territorio *Indicatore: evidenze della partecipazione* _____ _____	
F.2	Preferire immagini e/o utensili tradizionali del territorio e/o artigianato locale come complementi di arredo *Indicatore: presenza testimonianze del territorio* _____ _____	
F.3	Essere Operatore Economico certificato con un sistema di qualità riconosciuto da Enti Certificatori *Indicatore: sistema di qualità e data di certificazione* _____ _____	
F.4	Aver reso la struttura fruibile a persone con handicap o con ridotte capacità motorie e disporre e/o realizzare dei materiali informativi utili per il loro soggiorno, mettendo in evidenza luoghi e strutture accessibili del territorio	

	Indicatore: tipologie di handicap ospitabili, adeguatezza degli adattamenti, materiali informativi _____ _____	
F.5	Partecipazione a corsi/seminari rivolti ai titolari e/o personale fisso, diversi da quelli all'O.4 ed effettuati da soggetti accreditati e/o promossi/riconosciuti dall'Ente Parco, su tematiche ambientali (risparmio energetico, raccolta differenziata, etichette ambientali di prodotto et alia) *Indicatore: attestazione o evidenza della partecipazione* _____ _____	
F.6	Realizzare un depliant/brochure, anche digitale, relativo all'impegno ambientale dell'Operatore Economico e alla Carta Europea del Turismo Sostenibile *Indicatore: depliant/brochure* _____ _____	
F.7	Promuovere, anche sul web, attività tematiche ed eventi (no Walking Park) realizzati nell'Area Protetta (Giornate Mondiali relative all'ambiente et alia) *Indicatore: tipo di attività, tematica* _____ _____	
F.8	Creare un libretto informativo digitale sull'Area Protetta da fornire tramite chat o mail e/o da scaricare con QR code in struttura ed eliminare quelli cartacei (eventualmente presenti) o sostituirli con altri realizzati utilizzando carta certificata (Ecolabel, FSC, PEFC o equivalente) *Indicatore: libretto digitale o carta certificata* _____ _____	
F.9	Aggiornare periodicamente i propri clienti attraverso chat condivise e/o newsletter dedicata promuovendo attività di fidelizzazione verso coloro che ritornano e/o che portano nuovi clienti *Indicatore: numero di attività di fidelizzazione e newsletter* _____ _____	

F.10	Partecipare e/o promuovere le attività effettuate all'interno dell'Area Protetta dalle Associazioni Turistiche e/o di categoria alle quali si appartiene e/o promuoverle sul web *Indicatore: evidenze di partecipazione e/o promozione sul web* _____ _____	
F.11	Avere accessi curati e adeguatamente segnalati, con insegna ove è possibile e/o targhetta all'ingresso e indicazioni sul web chiare ed esaustive per raggiungere la struttura *Indicatore: indicazioni ed eventuale insegna* _____ _____	
F.12	Promuovere l'ingresso nella Carta presentando nuovi soggetti e/o aver certificato altre attività di proprietà o in gestione *Indicatore: soggetti o attività entrate in CETS* _____ _____	
F.13	**Facoltativo libero:** Implementare azioni o tecnologie che nell'ambito in considerazione dimostrino l'impegno nel miglioramento verso il Turismo Sostenibile *Indicatore: da specificare* _____ _____	

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale

2.1 Risparmiare energia

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.18	Effettuare il monitoraggio del consumo di energia della propria struttura utilizzando il modulo fornito dal Parco indicandovi i consumi comunicati dal fornitore con cadenza uguale a quella di tariffazione *Indicatore: informazioni sui consumi registrati nel modulo* _____ _____

O.19	Utilizzare sistemi di illuminazione a rendimento energetico di classe A (Direttiva 98/11/CE e succ.). *Indicatore: presenza 100% lampadine a basso consumo o led* _____ _____
O.20	Utilizzare un fornitore di energia elettrica che ne garantisca la provenienza da fonti rinnovabili per una percentuale non inferiore al 20% *Indicatore: contratto di fornitura* _____ _____
O.21	Almeno il 75 % degli infissi o dei vetri deve avere una trasmittanza termica tale da determinare una sostanziale riduzione della dispersione di calore (vetrocamere) *Indicatore: numero di infissi con trasmittanza termica idonea rispetto al totale* _____ _____

2.2. Risparmiare acqua

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.22	Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura utilizzando il modulo fornito dal Parco indicandovi i consumi comunicati dal fornitore con cadenza uguale a quella di tariffazione *Indicatore: informazioni sui consumi registrati nel modulo* _____ _____
O.23	Utilizzare in bagni e cucina rubinetti con miscelatori aerati (frangiflusso) o riduttori di flusso *Indicatore: dispositivi installati* _____ _____
O.24	Utilizzare nel/i bagno/i della struttura sistemi di scarico ad alta efficienza idrica con doppio tasto o sensore di promiscuità *Indicatore: dispositivi installati* _____ _____

2.3 Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.25	Utilizzare contenitori per la raccolta differenziata secondo le modalità indicate dall'Ente gestore; effettuare idoneo smaltimento di eventuali rifiuti speciali e RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi) secondo disposizioni locali o di legge (lampadine a risparmio energetico, toner esausti, filtri, pile, apparecchiature deteriorate e/o obsolete, altro) *Indicatore: presenza contenitori previsti* _____ _____
O.26	Per pulizie, lavaggi e igiene vanno utilizzati prodotti con certificazione ambientale PER UNA PERCENTUALE NON INFERIORE AL 70%. La summenzionata percentuale è del 90% per detersivo piatti a mano, lavastoviglie, lavatrice. Sono esclusi da quanto sopra il 20% dei prodotti qualora utilizzati per adempimenti obbligatori HCCP **I prodotti privi di certificazione ambientale dovranno comunque non essere inclusi nella seguente tabella (direttive CEE):**

Classification	Danger symbol and R-phrase under Directive 67/548/EEC	CLP Regulation 1272/2008
Toxic to the environment	N with R50, R50/53, R51/53	Acute toxicity 1: H400 Chronic toxicity 1, 2: H410, H411
	R52/53, R52, R53	Chronic toxicity 3, 4: H412, H413
Carcinogenic	T with R45 and/or R49 (Carc 1 or Carc 2) or Xn with R40 (Carc 3)	Carc 1A/1B/2 with H350, H350i and/or H351
Mutagenic	T with R46 (Mut 1 or Mut 2) or Xn with R68 (Mut 3)	Mut 1B/2 with H340 and/or H341
Toxic to reproduction	T with R60, R61, R64 and/or R33 (Repr1 or Repr2) or Xn with R62, R63, R64 and/or R33 (Repr3)	Repr 1A/1B/2 with H360, H361, H362

I PITTOGRAMMI A LATO INDIVIDUANO I PRODOTTI TASSATIVAMENTE VIETATI

Se viene utilizzato un sistema di igienizzazione e pulizia a vapore il 90% dei prodotti suindicati dovrà essere con certificazione ambientale fatto salvo quanto indicato per gli adempimenti obbligatori HCCP

	Indicatore: fatture/documenti attestanti la certificazione _____ _____
O.27	Utilizzare nei bagni esclusivamente carta ecologica certificata (Ecolabel, FSC, PEFC o equivalente) *Indicatore: fatture/documenti attestanti la certificazione* _____ _____
O.28	Qualora sia fornita la colazione utilizzare tovaglie e tovaglioli in materiale lavabile o, in alternativa, prodotti realizzati con carta ecologica certificata (Ecolabel, FSC, PEFC o etichetta ambientale assimilabile) *Indicatore: prodotti utilizzati, fatture/documenti attestanti la certificazione* _____ _____
O.29	Utilizzare per la colazione alimenti in confezioni non monodose al fine di contenere la produzione di rifiuti. Se non richiesto dalle norme vigenti non devono essere utilizzati prodotti monodose per il servizio di colazione (zucchero, creme spalmabili e derivati del latte, marmellate etc) *Indicatore: tipologia di prodotti* _____ _____
O.30	Utilizzare stoviglie e posate lavabili. Qualora sia previsto dalle norme vigenti o in caso di malfunzionamento delle attrezzature atte alla pulizia di stoviglie e posate (da documentare accuratamente), si possono utilizzare esclusivamente monouso compostabili (certificati secondo lo standard EN 13432 o equivalente) *Indicatore: tipologia di materiali* _____ _____

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.31	Eseguire manutenzione periodica sugli impianti termici di riscaldamento e raffrescamento produzione ACS ai fini della minimizzazione dell'impatto ambientale *Indicatore: dichiarazione ed eventuali documenti rilasciati a seguito di verifica* _____ _____
O.32	Utilizzare un sistema di depurazione acque adeguato per gli operatori economici non allacciati alla rete comunale *Indicatore: sistema di depurazione dell'acqua* _____ _____
O.33	Smaltire attraverso ditte autorizzate gli oli/grassi esausti *Indicatore: sistema di immagazzinamento ed eliminazione, quantità generata, documentazione dell'avvenuto smaltimento* _____ _____
O.34	La colazione tra ingredienti, alimenti e bevande non reperibili in Italia (ad es. the, caffè e derivati, cacao e derivati, zucchero di canna e derivati, spezie tropicali, frutti tropicali freschi e trasformati) deve prevederne almeno 2 provenienti da commercio equo e solidale certificati Fairtrade. Comunicare opportunamente tale scelta ai clienti *Indicatore: fatture/documenti attestanti la provenienza e indicazione su menù* _____ _____

2.5 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.35	Formare gli addetti alle pulizie sulle modalità di gestione e raccolta differenziata dei rifiuti e sul consumo sostenibile e responsabile di acqua ed energia *Indicatore: registro azioni formative* _____ _____

O.36	Apporre in ogni camera e in almeno un locale comune le norme comportamentali in materia ambientale per il risparmio idrico, energetico, differenziazione rifiuti e salvaguardia del territorio forniti dal Parco *Indicatore: esposizione norme* _____ _____	
	AZIONI FACOLTATIVE	**SI/NO**
F.14	Utilizzare impianti di cogenerazione o sistemi di approvvigionamento di energie rinnovabili *Indicatore: tipo di impianti, tipo di energie rinnovabili approvvigionate rispetto al totale* _____ _____	
F. 15	Utilizzare un fornitore di energia elettrica che ne garantisca la provenienza da fonti rinnovabili per una percentuale non inferiore al 50% *Indicatore: contratto di fornitura* _____ _____	
F.16	Sostituire con il gas naturale le fonti di energia non rinnovabili eventualmente utilizzate *Indicatore: impianto a gas naturale* _____ _____	
F.17	Preferire, nella sostituzione di apparati funzionali all'azienda non più funzionanti od obsoleti, nuovi sistemi a maggior efficienza energetica *Indicatore:* fatture, *numero e tipo di apparati sostituiti rispetto al totale, evidenza apparato sostituito* _____ _____	
F.18	Installare nei luoghi non presidiati (corridoi, bagno comune, magazzino) dispositivi di spegnimento automatico delle luci o sensori di movimento per l'accensione o fotocellule o timer *Indicatore: numero e collocazione sensori di movimento e/o fotocellule e/o timer* _____ _____	

F.19	Installare sensori crepuscolari per l'illuminazione automatica delle aree esterne *Indicatore: numero di luci con sensori rispetto al totale* _____ _____	
F.20	Installare un sistema di disconnessione di energia elettrica con chiavi e/o chip card nelle stanze *Indicatore: numero di stanze con sistema di disconnessione con chiavi e/o chip card* _____ _____	
F.21	Installare sensori finestre/portefinestre per condizionatori *Indicatore: numero di sensori presenti* _____ _____	
F.22	Sostituire gli infissi o i soli vetri rimasti (25 %) con altri aventi trasmittanza termica tale da determinare una sostanziale riduzione della dispersione di calore *Indicatore: numero di infissi/vetri a bassa trasmittanza rispetto al totale* _____ _____	
F.23	Installazione di cronotermostato o valvole termostatiche per il controllo della temperatura nelle singole stanze *Indicatore: cronotermostati e/o valvole termostatiche installate rispetto al totale* _____ _____	
F.24	Utilizzare un impianto domotico per garantire la riduzione degli sprechi energetici *Indicatore: impianto installato* _____ _____	
F.25	Utilizzare nel/i bagno/i rubinetti con controllo a pedale o a fotocellula *Indicatore: dispositivi installati* _____ _____	

F.26	Utilizzare un circuito chiuso di depurazione della piscina e la copertura per la notte/inverno *Indicatore: sistema di depurazione e copertura* _____ _____	
F.27	Utilizzare specie vegetali autoctone per le aree verdi esterne e nei locali della struttura *Indicatore: numero di specie vegetali autoctone rispetto al totale* _____ _____	
F.28	Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione *Indicatore: sistema installato* _____ _____	
F.29	Utilizzare per l'irrigazione di piante e aree verdi esterne un sistema ad alta efficienza idrica a goccia o manuale (ad esempio con l'annaffiatoio) *Indicatore: sistema utilizzato* _____ _____	
F.30	Effettuare sostituzione della biancheria attraverso il cambio su richiesta o flessibile *Indicatore: apposita indicazione nell'alloggio* _____ _____	
F.31	Utilizzare il 100% di prodotti per la pulizia e per lavaggi (ad esempio biancheria o piatti) con certificazione ambientale *Indicatore: fatture/documenti attestanti la certificazione* _____ _____	
F.32	Utilizzare nei bagni dispenser automatici con saponi (mani, shampoo e doccia) con certificazione ambientale *Indicatore: fatture/documenti attestanti la certificazione* _____ _____	

F.33	Ridurre il consumo di prodotti chimici privilegiando l'utilizzo del vapore come mezzo di sterilizzazione *Indicatore: attrezzatura impiegata* _____ _____	
F.34	Indicare in bacheca o nella sala colazione la possibilità di chiedere acqua di rete come alternativa all'acqua in bottiglia (naturale e frizzante) *Indicatore: indicazione ed eventuali fatture di acquisto* _____ _____	
F.35	Utilizzare un sistema di naturizzazione dell'acqua di rete da comunicare adeguatamente ai clienti *Indicatore: sistema di naturizzazione* _____ _____	
F.36	Realizzare un sistema di compostaggio *Indicatore: sistema di compostaggio* _____ _____	
F.37	Utilizzare nei bagni asciugamani a getto d'aria o lavabili *Indicatore: sistema utilizzato* _____ _____	
F.38	Offrire ai clienti come omaggio di benvenuto una borraccia *Indicatore: sistema utilizzato* _____ _____	
F.39	Comprare prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità o di gestione ambientale *Indicatore: numero di fornitori certificati rispetto al totale* _____ _____	

F.40	Utilizzare pacchetti cortesia per i clienti con certificazione ambientale e confezionati in materiale biodegradabile *Indicatore: tipo di pacchetto e contenuto, fatture di acquisto* _____ _____	
F.41	Utilizzare in cucina rotoloni asciugamani certificati (Ecolabel, FSC, PEFC o etichetta ambientale assimilabile) *Indicatore: fatture/documenti attestanti la certificazione* _____ _____	
F.42	Utilizzare o acquistare arredi in legno realizzati con materie prime provenienti da foreste a gestione controllata FSC/PEFC e/o arredi in altri materiali riciclati *Indicatore: tipo di arredi* _____ _____	
F.43	Comprare prodotti per l'arredo etici o da commercio equo solidale *Indicatore: numero di prodotti da commercio equo solidale rispetto al totale e fatture* _____ _____	
F.44	La/le lavastoviglie deve/ono essere dotate di dosaggio automatico del detersivo *Indicatore: caratteristiche tecniche macchina utilizzata* _____ _____	
F.45	Utilizzare esclusivamente carta ecologica certificata (Ecolabel, FSC, PEFC o etichetta ambientale assimilabile) in ufficio (carta ufficio, scontrini, blocchetti ricevute) e per il materiale informativo/promozionale (flyer, dépliant, menù, ecc.) *Indicatore: fatture/documenti attestanti la certificazione* _____ _____	
F.46	Almeno il 30% dei prodotti tessili per interni (asciugamani, tende, stuoie e tappeti, etc.) deve essere munito di marchio comunitario di qualità ecologica o di altro marchio ecologico come Ecolabel e standard 100 by oeko-tex®	

	Indicatore: marchio previsto sui materiali o documenti di acquisto, attestazione certificazione _____ _____	
F.47	Utilizzare pitture murali per interni e/o esterni certificate eco compatibili *Indicatore: certificazione eco-compatibilità e fatture* _____ _____	
F.48	**Facoltativo libero:** Implementare azioni o tecnologie che nell'ambito in considerazione dimostrino l'impegno nel miglioramento verso il Turismo Sostenibile *Indicatore: da specificare* _____ _____	

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

3.1 Sostenere l'economia locale

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.37	Proporre per la colazione almeno 2 prodotti biologici di produzione locale o zone limitrofe (Val di Vara, Vallata di Levanto, provincia della Spezia) e due non biologici ma di produzione locale o zone limitrofe (Val di Vara, Vallata di Levanto, provincia della Spezia). In alternativa offrire prodotti fatti in casa con almeno due ingredienti principali biologici di produzione locale *Indicatore: numero, tipo di prodotti, fatture di acquisto con provenienza* _____ _____
O.38	Fornire informazioni ai visitatori riguardo i prodotti locali e alle manifestazioni che li promuovono *Indicatori: materiale informativo* _____ _____

O.39	Il menù della colazione qualora presente deve essere in doppia lingua specificando la provenienza degli ingredienti principali *Indicatore: caratteristiche menù* _____ _____
O.40	In caso di affidamento esterno tramite apposita convenzione del servizio di prima colazione, al fine di garantire il rispetto da parte del fornitore del servizio dei requisiti previsti dall'obbligatorio O.37 per quanto riguarda i prodotti alimentari utilizzati, il fornitore stesso dovrà essere certificato (se presente in loco un idoneo Operatore Economico certificato) *Indicatore: convenzione* _____ _____

3.2 Influenzare gli spostamenti e il comportamento dei visitatori

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.41	Dare informazioni sulle norme comportamentali nell'Area Protetta, anche attraverso i materiali del Parco *Indicatori: materiale informativo* _____ _____
O.42	Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nelle vicinanze della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato *Indicatore: materiale informativo* _____ _____
O.43	Proporre ai propri clienti la visita a luoghi e sentieri meno sensibili e frequentati *Indicatore: materiale informativo* _____ _____

O.44	Stabilire accordi con altri Operatori Economici del proprio settore per coordinare giorni e orari di apertura a rotazione nel periodo 01 novembre – 31 marzo, al fine di garantire la continuità del servizio in ogni borgo delle Cinque Terre durante tutto l'anno. Il calendario con giorni e orari di apertura di cui sopra dovrà essere trasmesso al proprio Comune di riferimento e all'ente Parco entro il 15 ottobre di ogni anno *Indicatore: accordi con altre imprese* _____ _____

3.3 Gestire la struttura rispettando l'ambiente circostante e sostenere le azioni locali a tutela di ambiente, paesaggio, storia e cultura

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.45	Le aree esterne di pertinenza della struttura per aspetto e materiali utilizzati richiamano il paesaggio dell'Area Protetta (muretti a secco in pietra locale, colori et alia) *Indicatore: aree esterne* _____ _____

	AZIONI FACOLTATIVE	SI/NO
F.49	Disponibilità per la colazione di prodotti per intolleranze o allergie *Indicatore: indicazione in bacheca o eventualmente su menù* _____ _____	
F.50	Vendere o promuovere prodotti locali e/o prodotti di zone limitrofe (Val di Vara, Vallata di Levanto, provincia della Spezia) nella propria struttura *Indicatore: numero e tipo di prodotti locali che vengono promossi o venduti in struttura* _____ _____	

F.51	Realizzare promozioni con altri Operatori Economici di settore diverso, possibilmente certificate MQA 2.0 – CETS fase II o equivalente, per un'offerta congiunta durante la bassa stagione da comunicare anche sul web *Indicatore: evidenze anche sul web di promozioni o collaborazioni attive* _____ _____	
F.52	Prenotare su richiesta ristoranti o pizzerie all'interno dell'area protetta preferendo Operatori Economici certificati MQA 2.0 – CETS fase II *Indicatore: evidenze anche sul web di promozioni o collaborazioni attive* _____ _____	
F.53	Organizzare e/o promuovere anche sul web attività per i propri clienti nelle vicinanze della struttura (boat tour, laboratori gastronomici, degustazione cibi liguri) *Indicatore: attività proposte o promosse* _____ _____	
F.54	Organizzare o promuovere anche sul web visite ai vigneti e/o degustazioni dei vini locali *Indicatore: servizio offerto o promosso* _____ _____	
F.55	Offrire o promuovere anche sul web un servizio di transfer ai clienti che arrivano senz'auto *Indicatore: promozione o disponibilità del servizio* _____ _____	
F.56	Offrire o promuovere anche sul web il servizio di carring-bag *Indicatore: promozione o disponibilità del servizio* _____ _____	
F.57	Premiare coloro che arrivano con i mezzi pubblici con un beneficio/scontistica (omaggio o sconto o una colazione gratuita o promozione di una collaborazione dedicata). *Indicatore: beneficio o scontistica applicata* _____ _____	

F.58	Sviluppare e/o promuovere offerte specifiche per ciclisti e/o escursionisti *Indicatore: locandina eventi promossi* _____ _____	
F.59	Appartenere a una o più associazioni locali che lavorano per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Protetta *Indicatore: evidenza iscrizione associazione* _____ _____	
F.60	**Facoltativo libero:** Implementare azioni o tecnologie che nell'ambito in considerazione dimostrino l'impegno nel miglioramento verso il Turismo Sostenibile *Indicatore: da specificare* _____ _____	

DATI IDENTIFICATIVI OPERATORE ECONOMICO (TIPOLOGIA, NOME, INDIRIZZO)