



RETE DI PRODOTTO

EMILIA TERME & OUTDOOR EXPERIENCE

DISCIPLINARE

1. OGGETTO

Il presente disciplinare ha come oggetto la creazione della Rete di prodotto **Emilia TERME & OUTDOOR Experience**, quale aggregazione di operatori che compongono l'offerta termale e outdoor dell'ambito territoriale di Destinazione Turistica Emilia. Esso regola l'adesione dei soggetti interessati, stabilendone i requisiti necessari.

2. SOGGETTI PROMOTORI

Il soggetto promotore della Rete è **Destinazione Turistica Emilia**.

3. OBIETTIVI E FINALITÀ

- ✓ Comunicare un'immagine chiara di Emilia come destinazione per un turismo slow, sostenibile e immerso nella natura
- ✓ Evidenziare le peculiarità e unicità del territorio di Emilia e delle esperienze che in esso è possibile fare
- ✓ Valorizzare la qualità, la genuinità, la professionalità, la cordialità e l'unicità delle esperienze outdoor, di benessere, termali e golf della destinazione
- ✓ Aiutare gli operatori aderenti alla rete di prodotto ad emergere e a differenziarsi rispetto al resto degli operatori
- ✓ Riunire e collegare in un sistema turistico di qualità gli aderenti, favorendo la collaborazione reciproca e la promozione integrata
- ✓ Offrire un servizio specifico, mirato e facilmente accessibile, ai turisti appassionati di natura, benessere, terme, golf e turismo attivo che visitano l'Emilia
- ✓ Promuovere e diversificare il prodotto turistico legato alla natura e al benessere, favorendone la sua promocommercializzazione
- ✓ Fornire agli operatori aderenti un marchio di qualità di accoglienza turistica

4. MOTIVAZIONI PER LA CREAZIONE DELLA RETE DI PRODOTTO

Il turismo open air ha avuto una forte crescita negli ultimi dieci anni e per certi versi ha guidato una sorta di rivoluzione culturale nella percezione collettiva del turismo stesso.

Nell'open air si ritrova consolidata la forma più attuale di turismo, quello esperienziale, intimamente legato al territorio e capace di fare vivere vacanze uniche e soddisfacenti in termini di un

arricchimento personale e relazionale. All'interno di questo, più che in altri settori, è cresciuta la voglia di "qualità" dell'esperienza e della vacanza, elemento che ha stimolato un'evoluzione sia quantitativa che qualitativa.

Secondo le stime (*), il fatturato del turismo all'aria aperta nel 2019 si attesta intorno a 8,5 miliardi di euro con una quota di viaggi in Italia che si aggiudica il 25% del totale. Le vacanze outdoor più lunghe sono estive in otto casi su dieci (da giugno a settembre), prevalentemente balneari, seguite dalle località montane e poi dalle città d'arte, di norma scelte da coppie o famiglie. A praticare turismo all'aria aperta, inoltre, sono prevalentemente uomini, compresi nella fascia d'età tra 35 e 64 anni, alla ricerca di servizi che possano letteralmente deliziarli e gratificarli in termini di standard qualitativi, autenticità e sostenibilità dell'esperienza. In un territorio come quello emiliano, ricco di risorse naturalistiche di livello - basti pensare a tutta la fascia appenninica, ai numerosi laghi montani, ai parchi, al Po e ai numerosi fiumi e torrenti che scorrono nella nostra valli, alle pietre, ecc... - Destinazione Emilia con la rete outdoor intende occuparsi di questo settore in netta crescita e tentare di creare sinergie in grado di fornire una risposta sempre più strutturata, emozionale ed autentica ad un bisogno palese e crescente.

(*)nota: A esplorare in primis questo segmento turistico è l'Osservatorio del Turismo Outdoor 2020 realizzato da Human Company, gruppo fiorentino leader in Italia nell'ospitalità open air, in collaborazione con Istituto Piepoli, azienda Leader in Marketing e Opinion Research.

5. VALORI

La Rete vuole veicolare valori di qualità dei servizi e dell'accoglienza, sostenibilità, cordialità, unicità e autenticità delle proposte. Tutti gli aderenti alla Rete devono rispettare tali valori e strutturare un'offerta in grado di garantirli.

6. CARATTERISTICHE DELLA RETE DI PRODOTTO

La Rete di prodotto mette a sistema tutti gli aspetti e gli elementi della fruizione termale e outdoor del territorio di Destinazione Turistica Emilia. Essa, a partire dalle numerose risorse naturalistiche e offerta termale, mira a strutturare un'offerta turistica complessiva di destinazione, volta all'esperienzialità. L'offerta turistica outdoor e termale della Rete di Prodotto Emilia Terme & Outdoor Experience si caratterizza per l'offerta di esperienze turistiche tematizzate.

7. SOGGETTI PARTNER

Tali soggetti, di carattere prevalentemente istituzionale, avranno la funzione di supportare Destinazione Turistica Emilia nell'individuazione dei soggetti che rispettano gli standard di qualità richiesti. Essi potranno essere dunque consultati in caso di controversie in merito all'ammissione dei soggetti. Potranno partecipare alla Rete come partner, a titolo di esempio:

- ✓ Enti Parco regionali e nazionali e MAB Unesco
- ✓ Coordinamento Terme dell'Emilia Romagna
- ✓ Associazioni di categoria
- ✓ Enti per lo sport e l'ambiente

- ✓ Associazioni per la promozione/gestione delle vie storiche di pellegrinaggio
- ✓ GAL

8. SOGGETTI AMMISSIBILI

Sono ammissibili come aderenti alla Rete solo soggetti privati regolarmente iscritti alla Camera di Commercio di competenza e/o in registri regionali di settore, oltre gli enti o istituzioni. I soggetti ammissibili, intesi come singoli operatori, per aderire alla Rete di Prodotto Emilia Terme & Outdoor Experience, dovranno rispettare tutti i requisiti obbligatori di cui al punto 14. Sono ammissibili i seguenti soggetti:

- ✓ Tour operator incoming aderenti a DTEmilìa
- ✓ Strutture ricettive open air
- ✓ Strutture ricettive in genere purchè collocate in contesti di pregio ambientale e naturalistico o attrezzate per i servizi inerenti esperienze outdoor o servizi termali
- ✓ Strutture termali
- ✓ Campi da golf
- ✓ Parchi avventura, maneggi e piscine purchè collocati in contesti di pregio ambientale e naturalistico.
- ✓ Ristoranti, trattorie e osterie purché collocati in contesti di pregio ambientale e naturalistico.
- ✓ Fornitori di servizi, rivenditori, noleggi di mezzi di trasporto, noleggio strumenti o attrezzistica legate all'outdoor
- ✓ Musei naturalistici
- ✓ Guide ambientali escursionistiche con regolare abilitazione alla professione
- ✓ Istruttori con regolare patentino/autorizzazione/licenza

9. VANTAGGI PER GLI ADERENTI ALLA RETE

- ✓ Inserimento nel sistema di promozione e comunicazione della DTE
- ✓ Inserimento in un sistema di prodotti e di know-how turistico
- ✓ Possibilità di incrementare la propria visibilità
- ✓ Riconoscimento istituzionale garantito da DTE

10. DIRITTI DEGLI ADERENTI ALLA RETE

- ✓ Utilizzo del logo della Destinazione Turistica Emilia, declinato in Terme & Outdoor
- ✓ Creazione di una pagina personale sul sito web di Destinazione Emilia
- ✓ Inserimento nel materiale promozionale e informativo dedicato alla Rete
- ✓ Promozione diversificata nei media e durante le attività promozionali, ogni qualvolta siano attinenti al target e ai mercati obiettivo
- ✓ Promozione diversificata via web e social network

11. IMPEGNI DEGLI ADERENTI

- ✓ Proporre offerte, convenzioni o proposte correlate con quelle di altri aderenti alla rispettiva Rete
- ✓ Inserire nel proprio sito o pagine social, nel materiale promozionale e all'ingresso dei propri locali il marchio di appartenenza alla Rete
- ✓ Fornire alla DTE il materiale promozionale richiesto (testi, immagini), aggiornato e nei formati richiesti
- ✓ Partecipare agli incontri e ai corsi di formazione organizzati dalla Rete
- ✓ Garantire la fornitura di tutti i servizi indicati nel disciplinare
- ✓ Provvedere alla comunicazione delle visite / presenze nelle proprie strutture alla DTE e partecipare a iniziative sul monitoraggio della customer satisfaction
- ✓ Collaborare con gli altri aderenti alla Rete per ottenere migliori risultati economici e qualitativi, mantenendo un comportamento professionale nei confronti degli altri partecipanti e applicando una politica tariffaria idonea
- ✓ Essere disponibile a collaborare ad eventuali azioni di promozione e promocommercializzazione della Rete

12. MODALITÀ DI ADESIONE

L'adesione alla Rete di Prodotto Emilia Terme & Outdoor Experience avviene tramite la compilazione dell'apposita scheda di adesione predisposta da Destinazione Turistica Emilia, nella quale si autocertifica il possesso dei requisiti richiesti. Le adesioni, una volta validate da DTE, diventeranno effettive alla prima finestra di accesso disponibile. Le due finestre di accesso annuali sono: una a maggio/giugno e una a novembre/dicembre.

L'adesione di soggetti individuali che vogliono aderire alla Rete è gratuita per i primi 2 anni di attività della Rete. Il rinnovo dell'adesione è automatico, fatto salvo il mantenimento dei requisiti dichiarati. Successivamente la Cabina di Regia di Destinazione può proporre una quota di adesione per destinarla alle attività di gestione e promocommercializzazione della Rete.

Il coinvolgimento dei Soggetti Partner non presuppone l'automatica adesione dei loro affiliati alla Rete Emilia Terme & Outdoor Experience. Tutti gli operatori dovranno provvedere alla compilazione dell'apposito modulo di adesione.

13. PROCEDURA DI AMMISSIONE

Una volta ricevuto il modulo di adesione dal soggetto che intende aderire alla Rete, l'ente gestore provvederà a verificare che essa sia in possesso dei requisiti minimi richiesti dal presente disciplinare. In caso di situazioni controverse l'accertamento dei requisiti può avvenire rivolgendosi ai Soggetti Partner.

Dal momento dell'accettazione, il soggetto aderente acquisirà i diritti, i vantaggi e gli impegni

derivanti dall'adesione alla Rete, di cui ai punti 9, 10 e 11.

14. REQUISITI

14.1 Requisiti minimi per tutti i tipi di attività

- ✓ Rispetto delle norme di legge (sicurezza, amministrazione, risorse umane, sanità, accessibilità ecc.)
- ✓ Localizzazione nelle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia in aree coerenti con la definizione della rete
- ✓ Presenza di almeno una persona in servizio che parli inglese
- ✓ Esposizione chiara (anche in inglese) di prezzi e costi dei servizi
- ✓ Dotazioni in buono stato d'uso
- ✓ Ambienti e servizi adeguati ad una accoglienza turistica di qualità
- ✓ Segnaletica esterna alla struttura adeguata, possibilmente bilingue
- ✓ Presenza di uno spazio/vetrina fornito di materiale informativo sul territorio
- ✓ Personale con conoscenza dell'offerta turistica del territorio (risorse culturali, manifestazioni, eventi, prodotti ecc)
- ✓ Proposta di esperienze autentiche e tailor made
- ✓ Sito web o pagina FB anche in lingua inglese con logo di Destinazione Turistica Emilia e link al sito www.visitemilia.com
- ✓ Partecipazione ad eventi di promozione del territorio e dell'offerta turistica di Emilia
- ✓ Utilizzo di prodotti tipici locali nelle aree di ristoro delle strutture, se presenti

14.2 Requisiti consigliati per tutti i tipi di attività

- ✓ Tematizzazione degli ambienti
- ✓ Servizi per famiglie con bambini (menù bambini, servizi baby sitting, area giochi, ecc.)
- ✓ Offerta di servizi specifici per disabili
- ✓ Segnaletica interna alla struttura adeguata, anche in lingua inglese
- ✓ Booking online secondo le normative vigenti
- ✓ Pagamenti con carte di credito e bancomat (per le attività per le quali non è obbligatorio per legge)

14.3 Requisiti per tipo di attività

NB:

Le strutture che al proprio interno hanno servizio di ristorante, dovranno possedere anche i requisiti previsti per ristoranti/trattorie/osterie.

Le strutture che al proprio interno offrono servizio di ricettività, dovranno possedere anche i requisiti previsti per le strutture ricettive.

ATTRATTIVE NATURALISTICHE

parchi, oasi, riserve, giardini botanici, musei a carattere naturalistico e ambientale ecc...

Requisiti minimi:

- Apertura almeno nei week end e nei festivi, nei periodi di alta affluenza turistica e comunque per almeno 6 mesi l'anno
- Personale formato sull'offerta naturalistica e ambientale del territorio
- Presenza di adeguata segnaletica e pannelli informativi anche in lingua inglese (itinerari visitabili, percorribilità a piedi, in bici, MTB, a cavallo, ecc., difficoltà e durata)
- Adeguata manutenzione, garantita per almeno 6 mesi all'anno, dei sentieri, percorsi, percorsi bike e/o mountain bike e della relativa segnaletica e per l'accesso alle attrazioni naturali
- Disponibilità di informazioni e prenotazioni online o via telefono
- Possibilità di visite guidate anche in lingua inglese
- Disponibilità di materiale informativo gratuito
- Proposte diversificate per l'accessibilità delle varie categorie di turisti
- Realizzazione di attività didattiche e di intrattenimento dedicate alle famiglie

Requisiti consigliati:

- Audioguide o sistemi wi-fi, bluetooth e APP per la fruizione del territorio
- Dotazione di strumenti multimediali
- Realizzazione di almeno un evento tematico all'anno
- Attivazione di strategie di fidelizzazione dei visitatori

ATTIVITÀ SPORTIVE E DI INTRATTENIMENTO

piscine, parchi acquatici, parchi avventura, impianti sportivi, campi da golf, maneggi, stazioni sciistiche ecc...situati in contesti naturalistici e termali

Requisiti minimi:

- Apertura della struttura almeno **3** mesi all'anno o comunque nel periodo di alta stagione della località
- Presenza di adeguata segnaletica e pannelli informativi

Requisiti consigliati:

- Servizi aggiuntivi quali ristorazione o ricettività o reparto benessere ecc ...
- Realizzazione di almeno un evento tematico-turistico all'anno
- Sistema di prenotazione on line e possibilità di fornire lezioni individuali o a gruppi
- Partecipazione ad iniziative promozionali con altri soggetti pubblici e/o privati aderenti alla Rete
- Presenza di adeguata segnaletica e pannelli informativi anche in inglese

STABILIMENTI TERMALI**Requisiti minimi:**

- Apertura della struttura almeno 4 mesi all'anno o comunque nel periodo di alta stagione della località, anche nei week end
- Presenza di personale qualificato che si esprima anche in lingua inglese
- Offerta di percorsi e trattamenti di benessere (beauty SPA)
- Offerte promozionali di soggiorno in collaborazione con altri soggetti aderenti alla Rete per almeno 2 week end all'anno

Requisiti consigliati:

- Proposte di intrattenimento per il turista gratuite e/o a pagamento (es. noleggio biciclette, visite guidate, degustazione di prodotti tipici)
- Realizzazione di almeno un evento tematico-turistico all'anno

STRUTTURE RICETTIVE

campeggi, villaggi turistici, rifugi, aree camper, bike hotel e altre strutture ricettive purchè ubicate in contesti naturalistici o termali

Requisiti minimi:

- Apertura della struttura per almeno 4 mesi l'anno e comunque nel periodo di alta stagione della località
- Colazione, se fornita, che comprenda prodotti tipici locali
- Assistenza per prenotazioni di visite/escursioni tematizzate sul territorio in collaborazione

con gli aderenti alla rete

- Proposte di intrattenimento e servizi per il turista gratuite e/o a pagamento (es. noleggio biciclette -MTB- altre attrezzature sportive, visite guidate, degustazione di prodotti tipici)
- Offerte promozionali di soggiorno-almeno 4 week end all'anno

Requisiti consigliati:

- Tematizzazione degli ambienti in chiave naturalistico/ambientale o termale/benessere
- Servizio navetta per le principali stazioni FS o aeroporti, noleggio auto
- Convenzione con ristoranti appartenenti alla Rete di Prodotto (se non si dispone di ristorante proprio)

ESERCIZI DI RISTORAZIONE

ristoranti, osterie, trattorie e punti di ristoro ubicati in contesti naturalistici o termali o campi da Golf

Requisiti minimi:

- Apertura domenicale / festiva (almeno per il 75 % dei week end annuali)
- Offerta di piatti della tradizione locale, realizzati con prodotti del territorio e con proposte anche vegetariane
- Disponibilità di vini provenienti da produzioni locali
- Personale **in sala** con conoscenza della lingua inglese (almeno livello base)
- Disponibilità di materiale informativo su itinerari e servizi legati all'offerta naturalistica, termale e Golf del territorio

Requisiti consigliati:

- Menù per vegani / celiaci e/o altre intolleranze
- Indicazione dei produttori locali della Rete sul menù

FORNITORI DI SERVIZI

guide ambientali escursionistiche, noleggio bike-MTB-ebike, noleggio attrezzature sportive, trasporti e altri servizi outdoor

Requisiti minimi:

- Personale formato sull'offerta naturalistica e ambientale del territorio e in possesso di patentino e specifica autorizzazione ove richiesto
- Disponibilità durante tutto l'anno, comunque nel periodo di alta stagione della località
- Prenotazione on-line dei servizi o via telefono

Requisiti consigliati:

- Guide ambientali escursionistiche: proposta di visite monotematiche
- Partecipazione ad iniziative promozionali con altri soggetti pubblici e/o privati aderenti alla Rete

AZIENDE AGRITURISTICHE collocate in contesti naturalistici, termali o campi da Golf

Requisiti minimi:

- Apertura per almeno 4 mesi l'anno o nel periodo di alta stagione della località
- Colazione che comprenda prodotti locali di produzione propria
- Offerte alloggio + degustazione almeno 4 weekend all'anno
- Proposta di prodotti di produzione propria nei menù

Requisiti consigliati:

- Vendita di prodotti di produzione propria
- Visite guidate in azienda
- Proposta di attività e laboratori a tema ambientale-naturalistico per le famiglie e i bambini
- Servizi complementari (ad es. trasporti)

15. ANIMAZIONE DELLA RETE DI PRODOTTO

La Destinazione Emilia, in quanto ente gestore della Rete, realizza le attività di animazione territoriale sia verso gli aderenti alla Rete, sia verso l'esterno, al fine di strutturare una rete di contatti trasversale. Le attività di animazione comprendono incontri con gli aderenti, riunioni e incontri

dell'ente responsabile con soggetti terzi, sia istituzionali sia privati o associazioni. La DTEmilìa in futuro può assegnare il ruolo di gestore della rete ad un soggetto individuato con manifestazione di interesse. Resteranno comunque in carico a DTEmilìa il coordinamento e la comunicazione.

16. COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Le attività di comunicazione e promozione della Rete sono programmate dalla Destinazione Turistica Emilia, in quanto ente pubblico territoriale deputato a tale compito, attraverso un continuo confronto con la propria Cabina di Regia e i Partner della Rete.

17. CONTROLLI

L'ente gestore della Rete ha la facoltà di effettuare controlli per attestare la veridicità delle informazioni fornite degli aderenti, anche senza preavviso, e/o in seguito alla conferma di adesione.

18. CAUSE DI ESPULSIONE

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

- ✓ Sospensione di servizi per più di 30 giorni
- ✓ Sospensione anche momentanea dei servizi minimi richiesti senza comunicazione al gestore
- ✓ Esito negativo delle verifiche sulla veridicità delle informazioni fornite alla DTE e sull'osservanza dei requisiti.

La decisione in merito all'espulsione di un aderente spetta alla Cabina di Regia previa eventuale consultazione dei Soggetti Partner di cui al punto 7.

19. RECESSO

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