

#### PREMESSA ALL'ATTIVITÀ

Premesso che i titolari delle strutture dotate di aree benessere hanno avvertito l'utilità di promuovere congiuntamente l'offerta del benessere in Umbria si stabilisce che le linee guida del club siano le seguenti:

- 1) Proporre un prodotto benessere rivolto ad una clientela che ricerca wellness, fitness, natura, ambiente, delle strutture ricettive.
- 2) Definire l'offerta delle strutture ricettive e dei servizi benessere compresi nelle offerte garantendo uno standard di qualità conforme a quello reperibile a livello internazionale e costante nel tempo con politica customer satisfaction.
- 3) Le strutture si impegnano a sviluppare la cultura dell'ospitalità attenta alla particolare atmosfera che deve percepirsi già dal primo contatto e fino alla partenza.
- 4) Predisporre un catalogo cartaceo "Vitae-Umbria" e un sito on line che presenti le proposte ricettive e del benessere formulate dalle strutture aderenti al club in modo da consentire alla potenziale clientela di valutare in maniera organica e trasparente le offerte formulate.
- 5) L'attività promozionale del club dovrà ispirarsi a percorsi atti all'individuazione della clientela orientata alle tematiche del benessere e dovrà cercare di raccordarsi in maniera omogenea con l'indirizzo formulato dalla Regione Umbria e dall'APT in tema di promozione del prodotto benessere umbro.
- 6) Predisporre meccanismi di incentivazione e fidelizzazione sia nell'ottica della destagionalizzazione che della creazione di circuiti di soggiorno nelle strutture del club, garantendo un'accoglienza calorosa e particolarmente ospitale per i clienti.
- 7) Il club dovrà svolgere un'attenta azione di monitoraggio dei competitor a livello nazionale e internazionale al fine di suggerire alle strutture aderenti tutte quelle innovazioni in termini di servizi e offerte complessive che consentano di mantenere l'immagine del benessere umbro sempre ad alti livelli di standing.
- 8) Le norme di comportamento delle strutture ricettive dovranno essere sempre ispirate alla massima trasparenza nei confronti della clientela formulando offerte che non contengano promesse ingannevoli ed inoltre dovranno prontamente adeguarsi a tutte le norme che vengano promulgate per la regolamentazione del "prodotto" benessere a livello nazionale e internazionale.
- 9) Il club si propone di essere punto di riferimento della Regione Umbria in materia di formazione, qualità, promozione, commercializzazione, nell'ambito del settore benessere.

### REQUISITI QUALITATIVI PER L'APPARTENZA AL CLUB

- a) Dotazioni delle strutture e punteggi relativi
- b) Servizi offerti e punteggi relativi
- c) Atmosfera delle aree benessere e punteggi relativi
- d) Natura ambiente e punteggi relativi

### 1 - REQUISITI PER ENTRARE E RIMARE NEL CLUB

A) STRUTTURE	MINIMO 20 PUNTI
B) SERVIZI	MINIMO 25 PUNTI
C) ATMOSFERA	MINIMO 4 PUNTI
D) NATURA / AMBIENTE	MINIMO 6 PUNTI

### 2 - NORME COMPORTAMENTALI

Le norme seguenti vengono verificate periodicamente e a campione , in forma anonima .

- A) Accoglienza , disponibilità e cortesia sono le parole d'ordine di tutto il personale dell'esercizio ricettivo per garantire un buon soggiorno e soddisfare ogni richiesta del cliente .
- B) Risposte telefoniche sollecite e gentili.
- C) Invio del materiale informativo entro il giorno successivo alla richiesta .
- D) Invio in giornata della conferma di prenotazione effettuata.
- E) Indicazione di un altro esercizio ricettivo del club se l'esercizio ricettivo è al completo o chiuso nel periodo richiesto.
- F) Informazioni presso la struttura:
  - notizie sull'organizzazione dell'esercizio ricettivo e dei servizi connessi.
  - notizie sul consorzio ( depliant) .
  - materiali informativi sul territorio e su ciò che accade (manifestazioni legate a tradizioni locali, eventi sportivi, attività praticabili, ecc).
  - informazioni turistiche fornite dal personale a richiesta dell'ospite .
  - corner di prodotti tipici dell' Umbria.
- G) Informazioni:
  - presentazioni aggiornate, almeno in camera e nel Centro benessere, sulle opportunità che il club offre ai propri ospiti.
  - questionari di customer satisfaction dal Soggetto gestore disponibili in camera e, per i clienti esterni all'esercizio ricettivo, nel Centro Benessere, e relativo sistema di prelievo secondo standard stabiliti dal Soggetto gestore .
- H) Conoscenza di almeno una lingua straniera, in esercizio ricettivo e, in prospettiva , nel centro benessere.
- I) Tutti gli aderenti al club devono esporre targa sterna di appartenenza al Consorzio
- J) Tutti gli aderenti si impegnano a tenere aggiornate la disponibilità di camere sul sito del club.

### 3 - DIRITTI

Gli aderenti al club:

- A) possono utilizzare il marchio del club in tutte le possibili applicazioni: su depliant, carta da lettera, buste, targhe, ecc. A questo scopo sarà fornito un manuale d'uso del marchio stesso.
- B) possono fruire della promozione conseguente.

### 4 - ADESIONE AL CLUB DI PRODOTTO

Le domande di adesione vanno presentate al consiglio di amministrazione con Scheda descrittiva della struttura e materiale informativo generico ed inoltre:

- A) L'autorizzazione all'esercizio dell'attività di estetista (se nel Centro vengono offerte dotazioni che ne richiedono la presenza e/o servizi esclusivamente estetici e se il responsabile del Centro non sia un medico o un fisioterapista) (eventuali aggiornamenti devono essere documentati entro 3 mesi dal termine ultimo per la presentazione delle domande, e comunque prima dell'attribuzione del marchio).
- B) Diplomi, brevetti, attestati o quant'altro atto a dimostrare la presenza e la capacità specialistica del personale coinvolto (bagni, istruttori ISE, corsi estetici specialistici, corsi aquagim, ecc) (eventuali aggiornamenti devono essere documentati entro 3 mesi dal termine ultimo per la presentazione delle domande, e comunque prima dell'attribuzione del marchio).
- C) Pianta quotata del Centro con l'indicazione dell'ubicazione delle dotazioni, dei servizi e delle sale massaggi ecc.
- D) Certificato di agibilità / abitabilità del Centro.
- E) L'elenco delle dotazioni del Centro.
- F) Scheda descrittiva con indicazione, luogo, località, e materiale informativo della struttura.
- G) Quant'altro il Consiglio direttivo ritenga necessario per la corretta istruttoria della domanda; l'entrata nel club vale a partir dal giorno successivo alla data di pagamento della quota di ammissione; la commissione tiene conto solo dei servizi e del personale per i quali sia stata presentata la documentazione.

### 5 - COMMISSIONE DI VALUTAZIONE

L'adesione al club è subordinata alla verifica del possesso dei requisiti necessari da parte di una apposita Commissione. Fino all'individuazione di un apposito Soggetto valutatore tale Commissione è composta da tre membri indicati dal Consiglio di amministrazione.

### 6 - OBBLIGHI

Di seguito vengono descritti alcuni obblighi che fanno sì che le imprese aderenti al club mantengano standard qualitativi adeguati:

- A) Mantenimento dei requisiti dichiarati al momento dell'attribuzione del marchio o individuati successivamente in base alle dichiarazioni di variazione degli stessi.
- B) Comunicazione immediata delle variazioni dei requisiti di cui alla precedente lettera A)
- C) Rispetto di quanto previsto dal disciplinare.
- D) Esposizione del marchio del club negli appositi spazi.
- E) Esposizione in apposito spazio, situato almeno all'ingresso del Centro, della seguente documentazione fornita dal Soggetto gestore: breve descrizione delle principali caratteristiche del club; breve presentazione del questionario di customer satisfaction (che metterà particolare enfasi sull'importanza della collaborazione dell'ospite riguardo alla rilevazione della qualità ed alle sue proposte migliorative) elenco delle Dotazioni e dei Servizi accertati dalla commissione.

#### **7- ONERI FINANZIARI**

L'adesione al club è subordinata al versamento di una quota d'iscrizione 500 euro e da una quota annuale di 1.000,00 euro, più 10,00 euro a camera per un massimo di 60 camere.

Con la quota annuale si ha diritto alla presenza sul sito e sul catalogo-cartaceo.

Su tutte le prenotazioni andate a buon fine tramite club verrà riconosciuta una commissione del 15% (Iva inclusa).

#### **8 - CLAUSOLA ARBITRALE**

Le controversie che dovessero insorgere nell'applicazione del presente disciplinare sono devolute al giudizio di un collegio di tre arbitri, di cui il primo nominato dalla parte che richiede l'arbitrato, il secondo dall'altra parte entro 15 giorni dalla notifica della nomina del primo arbitro, il terzo, che avrà funzione di presidente del collegio arbitrale, sarà nominato dagli altri due arbitri di comune accordo entro 15 giorni dalla nomina del secondo arbitro, oppure, in mancanza di tale accordo, dal presidente del Tribunale di Perugia su richiesta della parte più diligente.

Il presidente del Tribunale di Perugia nominerà inoltre l'arbitro della parte che non ha provveduto entro il termine stabilito nel precedente capoverso.

L'arbitrato avrà luogo in Perugia e gli arbitri decideranno senza vincoli di forma ed in base al diritto entro 90 giorni dalla nomina del terzo arbitro in conformità agli articoli 810 e seguenti del Codice di Procedura Civile. Gli arbitri potranno avvalersi di uno o più consulenti tecnici.

## SCHEDA STRUTTURE

### STRUTTURE CHE RICHIEDONO LA PRESENZA DELL'ESTETISTA

		PUNTI
Cabina (estetica / massaggi)	Se < di 8 mq	1 cad
Cabina (estetica/massaggi)	Se = > a 8 mq	2 cad
Cabina multifunzionale per trattamenti Vichy, doccia scozzese,Fanghi.	2 cad	
Solarium U.V.A corpo ( lettino o doccia)		2 cad
Solarium U.V.A ( viso)		1 cad
Sala parrucchiere		1 cad

### STRUTTURE FITNESS

		PUNTI
Idrobike		1
Palestra con circuito cardio-fitness (con almeno tre macchine: tapis roulant, cyclette, step, vogatore, ecc.)	Fino 15 mq	2
Palestra con circuito cardio-fitness (con almeno tre macchine: tapis roulant, cyclette, step, vogatore, ecc.)	Oltre 15 mq	3
Per ogni macchina in più nella palestra con circuito cardio - fitness.	Fino a 15 mq	2
Palestra, pesi e corpo libero.	15 mq	1
Piscina coperta	Da min . 30 a 50 mq	5
Piscina coperta	Oltre. 50 mq	6
Piscina scoperta	Da min. 30 a 50 mq	3
Piscina scoperta acqua calda (min 28°)		4
Piscina scoperta	Oltre 50 mq	6
Piscina bambini		2
Griglia di sfioro per piscina esterna		1
Giochi d'acqua in piscina (Geiser, nuoto controcorrente, cascate, idromassaggio, bocchette, cromoterapia )		2 cad

### SCHEDA STRUTTURE

#### STRUTTURE RELAX

		PUNTI
Biosauna (vapore) Sauna Finlandese	3-5 pers. sdraiate.	1
Biosauna (vapore) Sauna Finlandese	> = 6 pers .sdraiate.	3
Cabina Aromarium (bagno turco con essenze fissa)	2-5 pers.	1
Cabina Aromarium (bagno turco con essenze fissa)	> = 6 pers.	3
Cabina multifunzionale	Min 2 pers.	3
Bagni fieno	Kraxenhofen	1
Circuito umido		2
Laconicum (bagno / sauna romano / calore max 65°)		2
Frigidarium (stanza a bassa temp. 5-10° o con macchina per produzione ghiaccio)	1	
Doccia essenze / rivitalizzante		1
Doccia / pioggia tropicale (doccia calda aromatizzata)		1
Nebbia (doccia acqua fredda nebulizzata)		1
Ninfea (doccia acqua fredda nebul + getti laterali)		1
Ninfea (doccia acqua calda + getti laterali)		1
Ninfea rivitalizzante (nebbia fredda + pioggia tropicale + getti laterali)		1
Fiotto doccia (secchio d'acqua fredda + getti laterali)		1
Grotta termale (bagno turco in grotta artificiale)		2
Acqua termale		3
Percorso Kneipp	> = 2 pers	3
Vasca di immersione / pozzo (acqua fredda)		1
Vasca idromassaggio	Singola	1 cad
Vasca idromassaggio	Doppia	1 cad
Vasca idromassaggio	Plurima 6/8 posti	4
Zona relax	Min 16 mq	
Min 3 lettini		2
Divano riscaldato	> = 3 pers	1
Lettino riscaldato	< = 3 pers	2
Solarium terrazza coperta		1
Doccia con fiotto per cervicale		1

Requisiti obbligatori generali: totale spazio dedicato a zona wellness / fitness (possibilmente in unica zona): minimo mq.80 con servizio igienici, doccia e idoneo impianto di condizionamento e ricambio d'aria (come previsto dalle normative igienico - sanitarie)

#### TOTALE SPAZIO DEDICATO A ZONA WELLNESS

		PUNTI
80 mq.		1
80 mq. / 150 mq.		2
150 mq.		3

## SCHEDA STRUTTURE

### SCHEDA SERVIZI AREA WELLNESS

		PUNTI
Presenza del personale medico fisso	Moltiplicato per specialità	3 cad
Presenza del personale medico esterno	Moltiplicato per specialità	1 cad
Estetista e personale qualificato interno		2 cad
Estetista e personale qualificato esterno		1 cad
Operatrice benessere / spa interna		2 cad
Operatrice benessere / spa esterna		1 cad
Responsabile del Centro		2 cad

### APPARECCHIATURE

		PUNTI
Aerosol		1
Agopuntura		1
Applicazioni terapeutiche bagni fieno / alghe / fanghi.		1
Cucina personalizzata con dietologo		2
Elettrolipolisi medica		1
Idrocolonterapia		1
Musicoterapia		1
Musicoterapia con locale dedicato		2
Cromoterapia		1
Cromoterapia con locale dedicato		2
Applicazioni estetiche bagni fieno / alghe / fanghi.		1
Bagni con olii essenziali		1
Manicure e Pedicure		2
Riflessologia plantare		2
Trattamenti estetici corpo (depilazione, peeling, impacchi..)		2
Trattamento estetici viso (pulizia, trucco..)		2



## SCHEDA STRUTTURE

### APPARECCHIATURE

	PUNTI
Bio - lifting - Elettrostimolazione viso	1
Elettrolipolisi estetica	1
Elettrostimolazione - corpo	1
Idromassaggio professionale con lancia	1
Pressoterapia	1
Tratt . Estetici con infrarossi	1
Lymphodrainage / vacuum - terapia - macchinari per linfodrenaggio.	1 cad
Vibrodrainer	1
Laser estetico	1
Termocoperta a settori	1
Apparecchio pulizia viso	1
Electrodepilazione	1
Macchinari per uso estetico tipo radiofrequenza, Infrarossi, Endermologia	2 cad

### SERVIZI SPECIFICI

	PUNTI
Applicazione tecnica Ayurveda	2
Aromaterapia	2
Digitopressione	2
Linfodrenaggio	2
Massaggio chiropratico	2
Rolfing	2
Shiatzu	2
Stone therapy	2
Thai	2
Connettivale profondo	2
Omeoenergetico / Bioenergetico	2
Riequilibrio muscolare	2
Orthobionomy	2
Tensioriflessogeno	2
Antistress	2
Reiki	2
Pilates	2
Altri tipi di massaggi...	



## SCHEDA STRUTTURE

### FITNESS

		PUNTI
Acquagym con istruttore		1
Attività in palestra con istruttore		1
Tai Chi Chuan con istruttore		1
Yoga con istruttore		1

### RELAX

		PUNTI
Percorsi del benessere		2

### SCHEDA "AMBIENTE & ATMOSFERA"

		PUNTI
Kit di benvenuto		1
Sistema di rilevazione e suggerimenti		1
Informazioni presso la struttura	Materiale informativo sul territorio e sulle diverse manifestazioni di svago o sportive. Elenco dei trattamenti offerti e dei relativi prezzo, esposto e a disposizione degli ospiti non solo nel Centro benessere, ma anche in camera e nella hall.	1
Atmosfera nel Centro benessere	Creata con luci, colori, aromi adatti ad un ambiente rilassante ad esempio: piante e fiori freschi, tappeti, candele accese, luci soffuse, quadri / manifesti alle pareti, musica in sottofondo, luci esterna, luci calde, musica di sottofondo, aromi diffusi nell'aria, lettini confortevoli, candele accese, personale accogliente dotato di una divisa riconoscibile...	4
Professionalità nella comunicazione da parte del personale	Conoscenza lingue, attenzione verso il cliente, (accoglienza, intrattenimento)	1

SCHEDA STRUTTURE

**NATURA & AMBIENTE**

		PUNTI
Collocazione Centro storico		2
Collocazione ambientale		2
Situazione paesaggistica		2
Verde attrezzato / parchi		2
Specializzazione enogastronomica		3
Percorso salute (jogging, bike, cavallo)		2
Corsi vari, ceramica, cucina, pittura, ecc...		1 cad