



PATTO DI DESTINAZIONE

(approvato con delibera del Consiglio Direttivo del 26/09/2025)

Tra

la **Destinazione Cilento Autentico DMO** con sede legale in Via Posidonia 165, Codice Fiscale/Partita IVA 95200130656, in persona del suo Legale Rappresentante MARCO SANSIVIERO di seguito denominata "DMO".

E

L'**Operatore della destinazione Cilento Autentico**, di seguito denominato "Operatore".

Nome e tipologia struttura: _____

Ragione sociale/Gestore e C.F./P.IVA: _____

Indirizzo completo: _____

Email e PEC: _____

Telefono fisso e cellulare: _____

CUSR e CIN: _____

Classificazione (ove prevista): _____

Periodo di apertura: _____

Nr. camere/unità abitative/piazzole: _____

Nr. posti letto: _____

Premesso che

- La DMO è l'organismo preposto alla gestione strategica e operativa della destinazione turistica Cilento Autentico per promuoverne lo sviluppo sostenibile e incrementarne flussi e competitività dell'offerta.
- Le linee guida e le procedure per il riconoscimento emanate dalla direzione generale delle politiche turistiche della Regione Campania prevedono la stipula di un Patto di Destinazione tra la DMO e gli operatori pubblici e privati del territori di riferimento della DMO.
- La DMO deve rispondere a principi di democraticità, trasparenza e linearità dell'azione organizzativa in funzione della destinazione, consentendo l'adesione libera e volontaria di nuovi soggetti, purché in possesso dei requisiti di cui alle Linee Guida emanate dalla Regione Campania e di eventuali ulteriori requisiti previsti dal Patto di Destinazione
- Il presente Patto mira a definire le regole comuni per garantire un'offerta turistica integrata, di qualità e coerente con la strategia di sviluppo di una destinazione sostenibile.

Tutto ciò premesso, le parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 - Oggetto del Patto

1.1 Il presente Patto di Destinazione ha come oggetto la definizione di principi e regole comuni sulle fondamenta per lo sviluppo turistico della destinazione CILENTO AUTENTICO:

1.2- L'organizzazione e la gestione della DMO è regolata dalle disposizioni contenute nel Patto di Destinazione, adottato e sottoscritto da tutti gli aderenti.

Esso prevede le seguenti tematiche:

- a) le strategie di marketing, promozione, comunicazione analogica e digitale da adottare da parte degli aderenti;
- b) la regolamentazione dell'utilizzo del logo identificativo della D.M.O. e del materiale promozionale relativo alla destinazione turistica da parte dei singoli aderenti;
- c) le modalità di alimentazione e aggiornamento del portale web della destinazione turistica;
- d) la declinazione dei principi e dei valori inerenti all'accoglienza e all'ospitalità ai quali gli aderenti devono ispirarsi, anche attraverso un'apposita "Carta

dell'accoglienza e dell'ospitalità", prestando attenzione particolare al tema dell'inclusione e dell'accessibilità;

e) la regolamentazione delle attività e del funzionamento dei punti di informazione ed accoglienza;

f) l'organizzazione dei sistemi di mobilità e intermodalità che consentono di raggiungere il territorio della destinazione turistica e spostarsi al suo interno;

g) l'impegno da parte dell'organismo di gestione della DMO a fare rispettare e controllare che vengano mantenuti da tutti i singoli aderenti, pubblici e privati, i requisiti previsti dalle Linee Guida regionali e gli standard minimi di qualità;

h) l'obbligo degli aderenti di segnalare tempestivamente alla DMO ogni variazione rispetto alle dotazioni, ai locali, ai servizi forniti, ai dati aziendali e ai dati concernenti la propria attività turistica, anche ai fini dell'aggiornamento del portale web della DMO;

i) l'attuazione di un piano di formazione finalizzato all'adeguamento delle competenze da parte dei propri aderenti;

j) l'adozione di un sistema di misurazione del movimento turistico, ove non previsto dalle normative di settore, da applicare alle singole tipologie dei soggetti aderenti, che consenta di monitorare l'affluenza di pubblico alla Destinazione Turistica;

k) le modalità di accesso dei visitatori ai soggetti aderenti alla DMO, inclusi i giorni festivi e prefestivi (orari, eventuali visite su richiesta, etc.);

l) al fine di incrementare la qualità complessiva e il valore dell'offerta turistica, la DMO può stabilire ulteriori requisiti per i propri aderenti in aggiunte a quelli che, con apposito provvedimento, la Regione Campania stabilirà i requisiti minimi di qualità ai quali gli aderenti al Patto devono conformarsi;

m) entrambe le parti si impegnano ad avviare le procedure per ottenere la certificazione dei servizi turistici sostenibili sia per la destinazione che per le singole aziende turistiche

Art. 2 - Strategie di Comunicazione Comuni

- Le parti si impegnano ad aderire e supportare la strategia di comunicazione definita dalla DMO per la promozione della destinazione CILENTO AUTENTICO al fine di garantire un'immagine unitaria e coerente.

- La DMO si impegna a condividere con l'operatore il "Piano di Comunicazione Annuale", inclusi i messaggi chiave, i target di riferimento e i canali di comunicazione prioritari.

- L'operatore si impegna a veicolare, ove possibile e opportuno, i messaggi promozionali definiti dalla DMO nelle proprie attività di comunicazione (siti web, social media, brochure, ecc.), in un'ottica di sinergia e amplificazione dell'impatto.

- Saranno promosse iniziative di co-marketing e comunicazione congiunta per massimizzare la visibilità della destinazione e delle singole offerte.

Art. 3 - Regole per l'Uso del Logo della Destinazione

- Il logo ufficiale della destinazione CILENTO AUTENTICO è di proprietà della DMO.

- La DMO fornirà agli operatori le linee guida per l'utilizzo del logo, inclusi il manuale d'uso, i formati consentiti e le modalità di applicazione su materiali promozionali, digitali e fisici.

- L'operatore è autorizzato a utilizzare il logo della destinazione esclusivamente per scopi promozionali legati all'offerta turistica di CILENTO AUTENTICO e in conformità con le linee guida fornite.

- Qualsiasi uso improprio o non autorizzato del logo comporterà la revoca dell'autorizzazione e l'adozione delle misure necessarie a tutela del marchio.

Art. 4 - Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità (Inclusione e Accessibilità)

4.1 Le parti adottano la "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità" della Destinazione introdotta dalla Regione Campania nel proprio piano strategico del turismo (allegato B), che definisce gli standard minimi di qualità dei servizi e dei comportamenti attesi dagli operatori turistici.

4.2 Un'attenzione particolare sarà dedicata ai principi di inclusione e accessibilità per tutti i turisti, comprese le persone con disabilità, gli anziani, le famiglie con bambini piccoli e ogni altra categoria con esigenze specifiche.

4.3 L'operatore si impegna quindi a:

a) Garantire la massima cortesia, professionalità e disponibilità nei confronti dei visitatori.

b) Formare il proprio personale sui temi dell'accoglienza inclusiva e dell'accessibilità.

c) Valutare e, ove possibile, implementare miglioramenti strutturali e di servizio per aumentare l'accessibilità delle proprie strutture.

d) Collaborare con la DMO per la mappatura e la promozione dei servizi accessibili all'interno della destinazione.

4.4 La DMO si impegna a promuovere la formazione e la sensibilizzazione su questi temi e a riconoscere le buone pratiche.

Art. 5 - Modalità Funzionali dei Punti Informativi e di Accoglienza

5.1 I punti informativi e di accoglienza (Uffici Turistici, info-point presso strutture ricettive, ecc.) sono elementi chiave per il primo contatto con la destinazione.

5.2 L'operatore che gestisce punti informativi si impegna a:

- a) Garantire orari di apertura adeguati e ben visibili.
- b) Fornire informazioni accurate e aggiornate sulla destinazione, inclusi eventi, attrazioni, servizi e possibilità di mobilità.
- c) Distribuire materiale informativo ufficiale fornito dalla DMO.
- d) Disporre di personale qualificato e multilingue.
- e) Promuovere attivamente il portale web e i canali social ufficiali della DMO

5.3 La DMO si impegna a supportare i punti informativi con formazione, materiale aggiornato e strumenti digitali.

5.4. Sarà incentivata la creazione di una rete coordinata di punti informativi, anche attraverso la condivisione di buone pratiche e l'adozione di un sistema di monitoraggio della qualità.

Art. 6 - Mobilità Intermodale per e nella Destinazione

6.1 Le parti riconoscono l'importanza di una mobilità efficiente e sostenibile per migliorare l'esperienza del visitatore e ridurre l'impatto ambientale.

6.2 La DMO si impegna a coordinare e promuovere soluzioni di mobilità intermodale (es. combinazione treno+bici, bus+trekking, car sharing, ecc.) per raggiungere e spostarsi all'interno della destinazione.

6.3 L'operatore si impegna a:

- a) Informare i propri clienti sulle opzioni di mobilità sostenibile disponibili.
- b) Promuovere l'utilizzo dei mezzi pubblici, delle piste ciclabili e dei percorsi pedonali.
- c) Collaborare con la DMO e le autorità locali per identificare e implementare nuove soluzioni di mobilità.
- d) Laddove applicabile, offrire servizi a supporto della mobilità sostenibile (es. noleggio biciclette, stazioni di ricarica per veicoli elettrici, navette).

6.4 Saranno promosse campagne di sensibilizzazione sull'uso della mobilità sostenibile tra visitatori e residenti.

Art. 7 - Coordinamento e Monitoraggio

7.1 La DMO sarà l'organismo di coordinamento per l'attuazione del presente Patto.

7.2 Verrà istituito un tavolo di confronto periodico tra la DMO e i rappresentanti degli operatori per monitorare l'efficacia del Patto, raccogliere feedback e proporre eventuali aggiornamenti.

7.3 La DMO si riserva il diritto di effettuare verifiche sul rispetto degli impegni assunti dagli operatori e di adottare, in caso di gravi e reiterate violazioni, le opportune misure, incluso l'eventuale recesso dal presente Patto.

Art. 8 - Durata e Recesso

8.1 Il presente Patto ha durata illimitata a decorrere dalla data della sottoscrizione.

8.2 Ciascuna parte potrà recedere dal Patto in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta di 30 giorni all'altra parte, ferma restando la necessità di adempiere agli obblighi assunti fino alla data effettiva del recesso.

Art. 9 - Piano di Formazione e Aggiornamento delle Competenze

9.1 Le parti riconoscono l'importanza di un costante aggiornamento professionale per garantire elevati standard di qualità e rispondere alle nuove sfide del mercato turistico.

9.2 La DMO si impegna a elaborare e promuovere un Piano di Formazione annuale o pluriennale, rivolto al personale degli operatori pubblici e privati. Tale piano potrà includere corsi su:

- a) Competenze linguistiche.
- b) Accoglienza inclusiva e gestione delle diverse esigenze dei turisti.
- c) Marketing digitale e utilizzo dei social media.
- d) Gestione dell'innovazione e delle nuove tecnologie nel turismo.
- e) Conoscenza del territorio e delle sue specificità (cultura, enogastronomia, natura).
- f) Sostenibilità ambientale nel turismo e procedure per.

9.3 L'operatore si impegna a favorire la partecipazione del proprio personale alle attività formative proposte dalla DMO o ad allinearsi agli standard formativi definiti.

9.4 La DMO potrà agevolare l'accesso a finanziamenti o incentivi per la formazione ove disponibili.

Art. 10 - Obbligo di Segnalazione Cambiamenti e Aggiornamento Dati

10.1 L'operatore si impegna a segnalare tempestivamente alla DMO ogni cambiamento significativo relativo alle proprie attività che possa avere un impatto sull'offerta turistica della destinazione. Tali cambiamenti includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) Modifiche ai servizi offerti (apertura/chiusura di nuove strutture, servizi aggiuntivi o eliminati).
- b) Variazioni degli orari di apertura, chiusura stagionale o periodi di ferie.
- c) Nuovi recapiti o persone di riferimento.
- d) Ristrutturazioni o interventi che possano influire sull'accessibilità o fruibilità.
- e) Eventuali chiusure temporanee o definitive dell'attività.

10.2 La DMO si impegna a fornire agli operatori gli strumenti e le modalità per la comunicazione di tali aggiornamenti (es. portale dedicato, modulistica specifica), al fine di mantenere costantemente aggiornati i propri database e le informazioni diffuse ai turisti.

10.3 L'accuratezza e la tempestività di queste informazioni sono fondamentali per la promozione coerente della destinazione e per la soddisfazione del visitatore.

Art. 11 - Sistema di Misurazione: Flussi Turistici e Grado di Soddisfazione

11.1 Le parti riconoscono l'importanza di monitorare i flussi turistici e il grado di soddisfazione dei turisti per orientare le strategie future e valutare l'efficacia delle azioni intraprese.

11.2 La DMO si impegna a implementare e gestire un sistema di raccolta dati sui flussi turistici (es. presenze, arrivi, provenienze, durata media del soggiorno), attraverso la collaborazione con gli operatori e l'utilizzo di fonti ufficiali.

11.3 La DMO si impegna, inoltre, a sviluppare un sistema per la misurazione della soddisfazione dei turisti, che potrà includere:

- a) Sondaggi online e/o cartacei.
- b) Analisi delle recensioni e dei feedback sui principali portali e piattaforme online.
- c) Interviste mirate o focus group.

11.4 L'operatore si impegna a collaborare attivamente alla raccolta di tali dati, fornendo le informazioni richieste dalla DMO nel rispetto della normativa sulla privacy, e a facilitare la somministrazione di sondaggi o la raccolta di feedback presso le proprie strutture.

11.5 La DMO si impegna a condividere periodicamente con gli operatori i risultati aggregati di tali analisi, al fine di identificare punti di forza, debolezza e opportunità di miglioramento per l'intera destinazione.

Art. 12 - Modalità di Accesso ai Servizi e Informazioni Operative

12.1 Al fine di garantire la massima trasparenza e facilitare l'accesso ai servizi per i turisti, gli operatori si impegnano a rendere chiare e facilmente reperibili le modalità di accesso ai propri servizi.

12.2 Nello specifico, l'operatore dovrà comunicare alla DMO e, ove opportuno, rendere visibili al pubblico tramite i propri canali e quelli della DMO, le seguenti informazioni operative per ogni servizio o attività offerta:

- a) Giorni e orari di apertura o di disponibilità del servizio, con eventuali specificazioni per alta/bassa stagione o giorni festivi.
- b) Modalità di prenotazione (online, telefonica, via email, richiesta di visita, ecc.) e tempistiche.
- c) Eventuali requisiti o condizioni speciali per l'accesso (es. gruppi minimi, attrezzatura specifica, limiti di età, politiche animali domestici).
- d) Contatti diretti (telefono, email, sito web) per richieste di informazioni o assistenza.
- e) Dettagli specifici per servizi su richiesta o visite guidate (es. frequenza, lingue disponibili).

12.3 Gli enti istituzionali locali aderenti si impegnano a fornire informazioni chiare sui servizi pubblici pertinenti al turista (es. orari uffici comunali, servizi di emergenza, informazioni su trasporti pubblici locali).

12.4 La DMO si impegna a raccogliere e centralizzare tali informazioni per renderle disponibili attraverso i propri canali ufficiali (sito web, app, punti informativi), facilitando la pianificazione del soggiorno da parte dei turisti:

Art. 13 - Disposizioni Finali

13.1 Per quanto non espressamente previsto dal presente Patto, si farà riferimento alla normativa regionale e nazionale vigente.

13.2 Eventuali modifiche o integrazioni al presente Patto dovranno essere approvate congiuntamente dalle parti e formalizzate per iscritto.

13.3 Il presente Patto è redatto in duplice originale, di cui uno per ciascuna delle parti.

Letto, confermato e sottoscritto.

Luogo e data:

Per la DMO firmato dal Presidente:
Marco Sansiviero

Per l'operatore

Allegato B:

Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità Destinazione CILENTO AUTENTICO

Introduzione

La "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità della Destinazione" è un documento che definisce i principi, i valori e gli impegni che gli operatori turistici e le comunità locali adottano per garantire un'esperienza di qualità ai visitatori. Integra il "Patto di Destinazione Turistica" e si lega alle linee guida e alle strategie di politica turistica della Regione Campania.

In particolare la Regione Campania ha definito la sua "Carta dell'Accoglienza" all'interno del proprio progetto strategico per il turismo, in particolare attraverso la Delibera di Giunta n. 612 del 3 ottobre 2017 attiva il coinvolgimento di tutti gli operatori pubblici e privati del sistema locale di offerta per sviluppare la più ampia adesione del sistema locale di offerta alla "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità".

Per facilitare l'adesione e il rispetto dei principi e dei valori, la DMO produce e diffonde gli strumenti di supporto (moduli online per la firma, guide pratiche, sessioni di formazione).

Comunica e pubblicizza l'importanza per un turismo sostenibile; il ruolo degli attori pubblici, privati, e della comunità locale, nel creare un'esperienza positiva gli indicatori quali gradimento dei visitatori, il numero di strutture accessibili, l'uso del logo, e gli obblighi assunti nel Patto di Destinazione.

Gli impegni specifici che devono essere assunti dalle diverse tipologie di operatori (strutture ricettive, ristorazione, guide turistiche, trasporti, commercio, enti locali, riguardano:

- 1- accessibilità ed inclusione
- 2- trasparenza ed affidabilità
- 3- autenticità, e valorizzazione del territorio
- 4- sostenibilità e rispetto dell'ambiente
- 5- qualità del servizio e professionalità
- 6- sicurezza e benessere
- 7- collaborazione a rete
- 8- accoglienza cortesia ed uguaglianza
- 9- efficienza, efficacia e certificazioni
- 10- standard professionali degli operatori
- 11- modalità di adesione e monitoraggio
- 12- come gli operatori possono aderire alla Carta e come viene verificata l'applicazione dei principi.

1. Accessibilità e Inclusione

Garantire la massima fruibilità per le persone con esigenze speciali (anziani, famiglie con bambini, persone con disabilità) in termini di sicurezza, comfort e autonomia. Assicurare accessibilità fisica (rampe, ascensori, bagni attrezzati) e virtuale (siti web accessibili). Formare il personale sull'accoglienza di ospiti con diverse abilità. Offrire servizi flessibili e personalizzati.

2. Trasparenza e Affidabilità

Creare un rapporto di fiducia con l'ospite garantendo la massima trasparenza nella gestione dei servizi, dei prezzi e delle condizioni fruttive. Comunicare chiaramente servizi offerti, orari, prezzi e eventuali costi aggiuntivi. Gestire reclami e feedback in modo rapido ed efficace e personale. Mantenere gli standard di qualità promessi.

3. Autenticità e Valorizzazione del Territorio

Condividere e comunicare l'unicità della destinazione attraverso la valorizzazione delle tradizioni, delle caratteristiche e dell'identità locale. Promuovere prodotti e produzioni locali e stagionali (es. nella ristorazione). Raccontare la storia, la cultura e le tradizioni del luogo. Coinvolgere gli ospiti in esperienze autentiche ed a contatto con la comunità locale.

4. Sostenibilità e Rispetto Ambientale

Sensibilizzare gli ospiti e gli operatori al rispetto dell'ambiente e del patrimonio locale. Adottare pratiche di risparmio energetico e idrico. Gestire correttamente i rifiuti (raccolta differenziata). Promuovere la mobilità sostenibile (trasporti pubblici, biciclette). Incentivare l'uso di prodotti a basso impatto ambientale.

5. Qualità del Servizio e Professionalità

Offrire un'ottimale fruibilità dei servizi in relazione ai tempi di attesa, alla qualità e alla disponibilità durante tutto l'anno. Garantire la cortesia, la disponibilità e la preparazione del personale. Offrire informazioni chiare, complete e aggiornate sulla destinazione. Migliorare la conoscenza delle lingue straniere da parte dello staff. Coordinare gli orari di apertura dei servizi e delle attrazioni.

6. Sicurezza e Benessere

Assicurare un ambiente sicuro e confortevole per tutti i visitatori. Mantenere puliti e igienizzati gli ambienti e le strutture. Garantire la sicurezza degli impianti e dei servizi offerti. Fornire assistenza in caso di necessità o emergenze.

7. Collaborazione e Rete

Lavorare in sinergia tra pubblici e privati per migliorare l'offerta turistica complessiva. Partecipare a reti di destinazione e tavoli di coordinamento. Condividere buone prassi e informazioni. Promuovere pacchetti turistici integrati.

8 Accoglienza Cortesia e Uguaglianza

Accoglienza cordiale e trattamento imparziale di tutti gli utenti. Nessuna discriminazione basata su nazionalità, lingua, religione, genere o opinioni. Garanzia della regolare erogazione dei servizi e soluzioni in caso di interruzioni. Apertura ai suggerimenti e ai reclami degli utenti per migliorare il servizio. Comunicazione semplice e diretta, evitando tecnicismi.

9 Efficienza Efficacia e Certificazioni

Orientamento al risultato e al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza. Trasparenza e visibilità sulle modalità di funzionamento e sugli standard. Servizi fruibili da tutti, inclusi anziani, disabili e persone con esigenze speciali. Rispetto scrupoloso della privacy degli utenti. Ottenere certificazioni dei servizi sostenibili e della destinazione.

10 Standard Professionali degli Operatori

Profonda conoscenza del patrimonio culturale, naturalistico ed enogastronomico Competenze Linguistiche: Padronanza di almeno due lingue straniere. Competenza digitale: Familiarità con gli strumenti informatici e digitali. Fornire informazioni e distribuire materiale promozionale sulla destinazione. Fornire informazioni sull'organizzazione dei servizi, disponibilità ricettiva e ristorativa Consigliare itinerari turistici e organizzare escursioni su misura. Assistere i visitatori nell'utilizzo dei servizi locali. raccogliere e trasmettere dati. Utilizzo di internet e strumenti digitali per una comunicazione continua.