
Regione Emilia-Romagna

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata



Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

La Legge regionale n. 7 del 31 marzo 2003 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici" - abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo) si presenta con una veste più ampia ed attuale rispetto alle precedenti normative di settore ed è finalizzato alla crescita qualitativa dell'offerta turistica regionale.

Il mercato delle agenzie di viaggio ha subito profonde trasformazioni evidenziando nuove necessità che hanno richiesto un impegno da parte delle istituzioni sia in termini di normativa, che di comunicazione e immagine.

La crisi dell'11 settembre 2001 e la difficile situazione economica internazionale, destinata a perdurare nel tempo, hanno avviato una riflessione volta a definire nuove linee di politica turistica che favoriscano l'adeguamento e lo sviluppo dell'offerta regionale.

Da questa analisi, che ha coinvolto tutte le categorie economiche interessate, sono emersi nuovi valori da sviluppare quali la sicurezza, la tranquillità, l'informazione, l'assistenza, in altre parole la qualificazione dei servizi, la qualità.

In questo senso la legge 7/03 interviene a regolamentare in modo più diretto e adeguato, l'intera materia avendo come obiettivo quello di tutelare e di sostenere la volontà delle agenzie emiliane romagnole di rafforzare e di innalzare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela, individuando nuovi meccanismi che garantiscano quelle agenzie che operano nella correttezza e nel rigore normativo, sempre e comunque in un'ottica di tutela del cittadino - cliente.

L'art. 16 della legge, prevede l'istituzione di un elenco nel quale inserire le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che soddisfa 3 elementi di garanzia quali: livello organizzativo, affidabilità

verso il cliente ed eticità dell'offerta.

L'istituzione dell'elenco, le modalità d'accesso e di gestione sono individuate nei documenti che seguono.

Alle agenzie inserite nell'elenco verrà assegnato il marchio di qualità "Agenzia Amica - Regione Emilia Romagna", che garantisce al consumatore un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico.

L'elenco di norme e degli atti allegati a opuscolo è finalizzato, quindi, a qualificare sempre di più il servizio offerto al consumatore finale, ma è diretto anche a valorizzare l'attività delle agenzie della nostra regione.

Guido Pasi
*Assessore al Turismo e Commercio
Regione Emilia-Romagna*

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)

Titolo I **Norme generali**

Art. 1 **Finalità**

1. La presente legge disciplina l'esercizio delle attività di produzione, organizzazione e vendita di viaggi, soggiorni e servizi turistici in forma professionale e non professionale, in base all'articolo 117 della Costituzione, ai sensi della legge 15 marzo 1997, n. 59 (Delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della L. 15 marzo 1997, n. 59), della legge 29 marzo 2001, n. 135 (Riforma della legislazione nazionale del turismo) e del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 settembre 2002.

2. L'azione regionale in materia di organizzazione di viaggio e turismo si informa

ai principi dell'articolo 2 della legge regionale 21 aprile 1999, n. 3 (Riforma del sistema regionale e locale) ed ai seguenti principi:

- a) sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, ai sensi dell'articolo 118, primo comma della Costituzione;
- b) semplificazione dell'azione amministrativa;
- c) completezza, omogeneità delle funzioni, unicità della responsabilità amministrativa;
- d) integrazione tra i diversi livelli di governo, mediante le necessarie forme di cooperazione e procedure di raccordo e concertazione;
- e) salvaguardia e tutela del consumatore.

3. La Regione sostiene la qualificazione delle attività di organizzazione di viaggio e turismo con l'obiettivo di rafforzarne l'affidabilità e di innalzare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela.

Art. 2 **Definizione e attività distintive delle agenzie di viaggio e turismo**

1. Sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni e intermediazione, con o senza vendita diretta al pubblico, nei predetti servizi, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti. Le predette attività possono essere svolte congiuntamente o disgiuntamente.

Art. 3 **Attività accessorie delle agenzie di viaggio e turismo**

1. Le agenzie di viaggio e turismo possono svolgere in forma non esclusiva e nel rispetto delle specifiche norme di settore che le regolano, oltre alle attività distintive di cui all'articolo 2, anche le seguenti attività accessorie:

- a) la prenotazione, la vendita di biglietti per conto delle imprese nazionali ed estere che esercitano trasporti ferroviari, automobilistici, marittimi ed aerei e altri tipi di trasporto;
- b) l'accoglienza dei clienti nei porti, aeroporti, stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto e, in ogni caso, l'informazione e l'assistenza ai propri clienti;
- c) la prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione, ovvero la vendita di buoni di credito per detti servizi emessi anche da altri operatori nazionali ed esteri;
- d) l'attività di informazione e pubblicità di iniziative turistiche nonché l'attività di educazione al viaggio e al turismo responsabile, di sensibilizzazione al rispetto della persona e dell'ambiente naturale anche attraverso la distribuzione di appositi materiali informativi;
- e) l'assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari;
- f) l'inoltro, il ritiro e il deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;
- g) la prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto;

h) il rilascio ed il pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio di valuta;

i) le operazioni di emissione, in nome e per conto di imprese di assicurazione, di polizze a garanzia dell'annullamento del viaggio, degli infortuni ai viaggiatori e dei danni alle cose trasportate;

j) la distribuzione e la vendita di pubblicazioni utili al turismo, quali guide, piante, opere illustrative, video e cd rom turistici nonché di souvenir, magliette e altri articoli inerenti l'attività delle agenzie di viaggio;

k) la prenotazione e la vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni;

l) l'organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche;

m) ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici.

Art. 4 Competenze della Provincia

1. Ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera c) della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7 (Organizzazione turistica regionale - Interventi per la promozione e commercializzazione turistica - Abrogazione delle leggi regionali 5 dicembre 1996, n. 47, 20 maggio 1994, n. 22, 25 ottobre 1993, n. 35, e parziale abrogazione della l.r. 9 agosto 1993, n. 28) le Province esercitano le funzioni amministrative relative

alle agenzie di viaggio e turismo.

2. La Provincia territorialmente competente esercita le seguenti funzioni:

a) vigilanza e controllo sulle agenzie di viaggio e turismo e sulle attività di cui agli articoli 18, 19, 20 e 21;

b) applicazione delle sanzioni amministrative;

c) riconoscimento della qualifica di Uffici di informazione, accoglienza e assistenza ai turisti (IAT).

3. La Regione e le Province sono tenute a fornirsi reciprocamente e a richiesta informazioni, dati statistici ed ogni altro elemento utile allo svolgimento delle rispettive funzioni.

Art. 5 Apertura ed esercizio delle agenzie di viaggio e turismo

1. L'apertura di agenzie di viaggio e turismo e l'esercizio delle relative attività sono soggetti ad un'unica autorizzazione rilasciata dalla Provincia nel cui territorio ha sede l'agenzia.

2. Il rilascio o il diniego dell'autorizzazione è disposto a seguito dell'istruttoria effettuata dalla Provincia stessa nei tempi stabiliti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e successive modificazioni sulla base della

domanda presentata dal soggetto interessato, corredata dalla relativa documentazione comprovante il possesso dei requisiti di cui al comma 3 nonché dal progetto di utilizzazione dei locali, da una relazione tecnico illustrativa e dalle planimetrie. La domanda e la relativa documentazione devono essere conformi al modello e alle modalità stabilite dalla Provincia competente con apposito atto. La domanda deve indicare anche la denominazione prescelta per l'istituenda agenzia.

3. L'autorizzazione è rilasciata a seguito di apposita istruttoria che accerti:

a) il possesso dei requisiti strutturali e professionali di cui agli articoli 9 e 10;

b) il possesso dei requisiti di onorabilità e di capacità finanziaria, comprovati nelle forme e nei modi di cui all'articolo 3 del decreto legislativo 23 novembre 1991, n. 392 (Attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, a norma dell'art. 16 della legge 29 dicembre 1990, n. 428 - legge comunitaria 1990) o mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione ove consentita dalla normativa vigente;

c) l'avvenuta riabilitazione nel caso in cui il soggetto sia stato sottoposto a procedura fallimentare.

4. Per il rilascio della autorizzazione a persone fisiche o a persone giuridiche straniere non

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

appartenenti a Stati membri dell'Unione europea, sono fatte salve le norme previste dall'articolo 58 del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616 (Attuazione della delega di cui all'art. 1 della L. 22 luglio 1975, n. 382).

5. La Provincia può rilasciare autorizzazioni all'apertura di agenzie di viaggio e turismo per periodi che non coprono l'intero arco dell'anno solare nelle località in cui la frequentazione turistica ha carattere stagionale.

6. La Provincia accerta che la denominazione prescelta non sia uguale o tale da confondersi con altre già operanti sul territorio nazionale, fermo restando che non può, in ogni caso, essere adottata la denominazione di Comuni e Regioni italiani.

Art. 6 **Apertura di sede secondaria o filiale di** **agenzia di viaggio e turismo**

1. L'apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggio e turismo, anche da parte di agenzie con sede principale in altre Regioni, è soggetta a preventiva comunicazione da presentare alla Provincia nel cui territorio siano ubicati i locali che si intendono adibire a sede secondaria o filiale.

2. La comunicazione deve indicare espressamente:

a) la denominazione e la ragione sociale, la sede e gli estremi del provvedimento di autorizzazione dell'agenzia di viaggio principale;

b) l'ubicazione, il titolo di utilizzo e la destinazione d'uso dei locali di esercizio della sede secondaria;

c) il titolare, persona fisica o giuridica; per le società la comunicazione deve indicare espressamente l'esatta denominazione e ragione sociale e il legale rappresentante della medesima;

d) la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia principale precisando se diversa dal titolare o dal legale rappresentante, nonché l'eventuale responsabile o referente della filiale o sede secondaria;

e) gli estremi del deposito cauzionale già versato nella Regione in cui ha sede l'agenzia principale, qualora tale deposito cauzionale sia previsto dalla normativa della stessa Regione.

3. La modifica di uno degli elementi indicati al comma 2 deve essere comunicata alla Provincia, entro dieci giorni dal suo verificarsi, al fine di consentire lo svolgimento delle procedure di cui al comma 4.

4. Decorsi quindici giorni dall'inoltro della comunicazione alla Provincia l'attività può essere avviata. La Provincia, entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione, verifica la sussistenza dei requisiti previsti dalla presente

legge. In caso di esito negativo, la Provincia vieta la prosecuzione dell'attività, fino alla eliminazione delle irregolarità riscontrate.

5. A seguito di positivo accertamento la Provincia invia copia della comunicazione di cui al comma 1 all'ente competente al rilascio dell'autorizzazione all'apertura dell'agenzia principale.

Art. 7 **Uffici biglietteria**

1. Non è soggetta alla disciplina della presente legge l'apertura al pubblico degli uffici delle compagnie aeree e di navigazione, nonché delle altre imprese di trasporto operanti nel territorio regionale, purché l'attività delle stesse si limiti alla emissione e alla vendita dei biglietti della compagnia rappresentata e non comporti anche l'organizzazione di viaggi, soggiorni, crociere, gite ed escursioni comprendenti prestazioni e servizi resi oltre il servizio di trasporto; in tal caso dette imprese devono essere munite dell'autorizzazione di cui all'articolo 5.

2. Non sono soggetti alla disciplina della presente legge gli uffici la cui attività si limita alla vendita di biglietti ferroviari, ovvero delle linee di navigazione marittima, lacuale o fluviale operanti all'interno del territorio regionale

Art. 8**Contenuto dell'autorizzazione**

1. L'autorizzazione di cui all'articolo 5 deve indicare espressamente:

- a) la denominazione dell'agenzia di viaggio e turismo;
- b) il titolare, persona fisica o giuridica; per le società l'autorizzazione deve indicare espressamente l'esatta denominazione e ragione sociale e il legale rappresentante della medesima;
- c) l'attività autorizzata di cui all'articolo 2;
- d) le altre attività che l'agenzia intende esercitare, di cui all'articolo 3;
- e) la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia, precisando se essa è diversa dal titolare o legale rappresentante;
- f) l'ubicazione, il titolo di utilizzo e la destinazione d'uso della sede dell'esercizio.

2. Ogni modificazione degli elementi di cui al comma 1, lettere a) e b), salvo quanto previsto al comma successivo, comporta il rilascio di una nuova autorizzazione.

3. Ogni modifica degli elementi previsti al comma 1, lettera b) relativamente al solo legale rappresentante, quando questi non coincida con la proprietà, nonché degli elementi di cui al comma 1, lettere c), d), e) e f), comporta il solo aggiornamento della autorizzazione.

4. In ogni caso la Provincia procede al rilascio della nuova autorizzazione o all'aggiornamento della autorizzazione medesima, previa verifica dei presupposti previsti dalla presente legge in relazione alla sola modifica richiesta.

Art. 9**Requisiti strutturali**

1. Le agenzie di viaggio e turismo e le loro filiali o sedi devono possedere i seguenti requisiti strutturali:

- a) locali indipendenti ed escludenti altre attività;
- b) insegne visibili dell'attività dell'impresa;
- c) attrezzature tecnologiche adeguate alle attività autorizzate.

Art. 10**Requisiti professionali**

1. Ai fini del rilascio dell'autorizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, la persona fisica titolare dell'impresa individuale o il rappresentante legale in caso di società, oppure in loro vece, il preposto alla direzione tecnica dell'agenzia, deve risultare in possesso dei necessari requisiti professionali.

2. Il possesso dei suddetti requisiti professionali è dimostrato dall'essere nelle condizioni previste dall'articolo 4 del decreto legislativo n. 392 del 1991 o dall'aver frequentato apposito percorso formativo abilitante.

3. La Giunta regionale determina i criteri e le modalità dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico nonché i termini per l'effettuazione degli stessi.

4. La responsabilità di direzione tecnica dell'agenzia di viaggio e turismo, di norma, è assunta dal titolare dell'autorizzazione.

5. Qualora la persona fisica o il rappresentante legale titolare dell'autorizzazione non presti con carattere di continuità ed esclusività la propria attività nell'agenzia di viaggio o non possieda le caratteristiche professionali di cui al comma 2 la responsabilità di direzione tecnica è assunta, a pena di revoca dell'autorizzazione, da un direttore tecnico abilitato che presti attività continuativa.

Art. 11**Chiusura temporanea dell'agenzia**

1. Il titolare che intenda procedere alla chiusura temporanea di una sede principale, secondaria o filiale di agenzia ne deve informare, indicandone i motivi, il periodo e la durata, la Provincia di competenza. Tale informazione deve altresì essere fornita agli utenti mediante comunicazione esposta nei locali dell'agenzia almeno trenta giorni prima del termine di decorrenza del periodo di chiusura.

2. Il termine di chiusura non può essere

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

superiore a sei mesi all'anno. E' ammessa una sola proroga per un periodo non superiore a tre mesi, in base a comprovate ragioni, da concedersi con provvedimento della Provincia di competenza.

3. Nel caso in cui la chiusura avvenga senza l'avviso di cui al comma 1 o che l'ufficio non sia riaperto decorso il termine di proroga, la Provincia determina l'avvio del procedimento di revoca dell'autorizzazione.

Art. 12

Elenco delle agenzie di viaggio e turismo

1. L'elenco delle agenzie di viaggio e turismo operanti sul territorio regionale è pubblicato annualmente nel Bollettino ufficiale della Regione e trasmesso all'organo governativo competente ai fini dell'aggiornamento dell'elenco nazionale delle agenzie di viaggio e turismo.

2. La Provincia dà tempestiva comunicazione alla Regione e all'organo governativo di cui al comma 1 dell'avvenuto rilascio di nuove autorizzazioni, dell'apertura o chiusura di filiali o sedi secondarie, ovvero delle modifiche di elementi relativi all'organizzazione dell'agenzia o della filiale o sede secondaria, nonché dei casi di sospensione, revoca o decadenza dell'attività.

Titolo II

Tutela dell'utente delle agenzie di viaggio e turismo

Art. 13

Deposito cauzionale

1. Entro trenta giorni dalla data di comunicazione del rilascio dell'autorizzazione di cui all'articolo 5 o entro la data di effettivo inizio dell'attività, qualora l'apertura avvenga in data successiva alla comunicazione, il titolare dell'istituenda agenzia di viaggio e turismo deve versare alla Provincia, pena decadenza dalla autorizzazione stessa, un deposito cauzionale nella misura di 43.038,07 euro.

2. Il deposito cauzionale, purché sia garantita senza alcuna limitazione l'immediata disponibilità delle somme, può essere costituito anche da fidejussione bancaria irrevocabile o polizza fidejussoria assicurativa o ogni altra idonea garanzia preventivamente approvata dalla Provincia.

3. Il deposito cauzionale è istituito a garanzia delle obbligazioni assunte dalla agenzia di viaggio e turismo e a garanzia dei danni eventualmente arrecati in conseguenza dell'attività dell'agenzia.

4. Il deposito cauzionale è vincolato per tutto il periodo di esercizio dell'agenzia. Lo svincolo

della cauzione, su domanda dell'interessato, è disposto dalla Provincia non prima di centottanta giorni dalla data di cessazione dell'attività, previa verifica per accertare l'inesistenza di pendenze in corso nei confronti del titolare dell'autorizzazione di agenzia di viaggio che ha cessato l'attività, che possano comportare rivalsa sulla cauzione a suo tempo costituita dalla agenzia stessa.

5. Nel caso in cui il deposito cauzionale sia ridotto rispetto alla sua consistenza originaria per effetto dell'applicazione del comma 3, esso deve essere reintegrato nella misura di cui al comma 1 entro il termine di sessanta giorni dal ricevimento della diffida ad adempiervi da parte della Provincia, a pena della decadenza dalla autorizzazione.

Art. 14

Garanzia assicurativa

1. Le agenzie di viaggio e turismo sono tenute a stipulare, a pena di decadenza dell'autorizzazione, polizze assicurative di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione ai programmi di viaggio e soggiorno nonché a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi verso l'utente dei servizi turistici, nella osservanza delle disposizioni previste in materia dalla Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084 (Ratifica ed esecuzione

della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970), nonché dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, relativa ai viaggi, le vacanze ed i circuiti <tutto compreso> così come recepita dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111 (Attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti <tutto compreso>).

2. Le agenzie di viaggio e turismo inviano annualmente alla Provincia competente per territorio la documentazione comprovante l'avvenuta copertura assicurativa dell'attività autorizzata.

3. Dalla polizza di assicurazione obbligatoria di responsabilità civile viene accantonata la quota destinata al fondo di garanzia nazionale, di cui all'articolo 6 del decreto del Ministro dell'industria del commercio e dell'artigianato 23 luglio 1999, n. 349 (Regolamento recante norme per la gestione ed il funzionamento del Fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico), per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al

comportamento dell'organizzazione.

Art. 15 Pacchetti turistici, programmi di viaggio e opuscoli informativi

1. I programmi concernenti viaggi, crociere, gite ed escursioni, con o senza prestazioni relative al soggiorno, prodotti e organizzati da agenzie di viaggio e turismo, sia per il territorio nazionale che per l'estero, devono contenere, ai fini della loro pubblicazione e diffusione sotto forma di opuscolo ufficiale, indicazioni precise ed esplicite su:

- a) soggetto produttore e organizzatore;
- b) date di svolgimento;
- c) durata complessiva e numero dei pernottamenti;
- d) quote di partecipazione con l'indicazione del prezzo globale corrispondente a tutti i servizi con menzione di quelli esclusi, ed eventuale acconto da versare all'atto d'iscrizione nonché le scadenze per il versamento del saldo;
- e) qualità e quantità dei servizi forniti, con riferimento all'albergo o altro tipo di alloggio, al numero dei pasti, ai trasporti, alle presenze di accompagnatori e guide e a quant'altro è compreso nella quota di partecipazione; in particolare, per quanto concerne i mezzi di trasporto, devono essere indicate le tipologie e le caratteristiche dei vettori, e per quanto concerne l'albergo o altro tipo di alloggio, devono essere indicate l'ubicazione, la categoria o

classificazione o livello di comfort;

f) termini per le iscrizioni e per le relative rinunce;

g) condizioni di rimborso di quote pagate, sia per rinuncia o per recesso del cliente, che per annullamento del viaggio da parte dell'agenzia, o per cause di forza maggiore o per altro motivo prestabilito;

h) periodo di validità del programma;

i) estremi della garanzia assicurativa di cui all'articolo 14 con l'indicazione dei rischi coperti;

j) numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto per effettuare il viaggio e la data massima entro la quale deve essere comunicato l'eventuale annullamento all'utente dei servizi turistici;

k) estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;

l) misure igieniche e sanitarie richieste nonché le informazioni di carattere generale in materia di visti e passaporti necessarie all'utente dei servizi turistici per fruire delle prestazioni previste dai programmi di viaggio;

m) dichiarazione che il contratto è sottoposto alle disposizioni della presente legge e della direttiva n. 90/314/CEE, così come recepita dal decreto legislativo n. 111 del 1995;

n) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia danni di cui all'articolo 17;

o) avvertenze obbligatorie previste dall'articolo 16 della legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù).

2. Il riferimento ai predetti programmi deve essere citato nei documenti di viaggio. Il programma costituisce l'elemento di riferimento della promessa di servizi a tutti i fini di accertamento dell'esatto adempimento. A tal scopo il programma è posto a disposizione dei consumatori. Le agenzie di viaggio e turismo sono tenute a far pervenire alla Provincia bozza delle pubblicazioni di cui al presente articolo. Eventuali rilievi della Provincia relativi alla regolarità delle pubblicazioni devono pervenire all'agenzia di viaggio interessata entro venti giorni dal ricevimento della bozza di stampa, fatta salva ogni ulteriore e successiva verifica in ordine alla corrispondenza tra le pubblicazioni stesse e le prestazioni effettuate. Trascorso tale termine senza rilievi da parte della Provincia, la diffusione si intende autorizzata. La pubblicità dei programmi, in qualsiasi forma realizzata, deve contenere l'esplicito riferimento ai corrispondenti programmi inviati alla Provincia.

3. I programmi, ed opuscoli relativi all'offerta al pubblico di singoli servizi turistici, ovvero i relativi contratti ove previsti, devono contenere gli elementi pertinenti allo specifico servizio offerto indicati nella Convenzione Internazionale sui contratti di viaggio (CCV) di cui alla legge n.

1084 del 1977 e successive integrazioni e modifiche.

4. Il programma di viaggio deve indicare gli organismi ai quali il turista può rivolgersi in caso di eventuali controversie e il numero telefonico per l'assistenza o numero verde, che può essere predisposto sia dall'organizzazione del viaggio ovvero sia anche dagli organismi di tutela del turista promossi da associazione/i dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori utenti istituito con legge 30 luglio 1998, n. 281 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti).

5. I programmi di viaggio oggetto del presente articolo, quando diffusi per via telematica, sono soggetti alla disciplina prevista dall'articolo 18 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114 (Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4, della L. 15 marzo 1997, n. 59) che regolamenta le vendite per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione nonché alla disciplina del d.lgs. 22 maggio 1999, n. 185 sui diritti del consumatore nei contratti conclusi a distanza.

Art. 16**Agenzie sicure in Emilia-Romagna**

1. Le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione

e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del "turismo etico", possono richiedere l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino ufficiale e sul sito Internet della Regione.

2. Le modalità di accesso e di gestione dell'elenco di cui al precedente comma, sono stabilite con atto della Giunta, garantendo in ogni caso la consultazione degli organismi a tutela del turista o delle rappresentanze regionali delle Associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con legge n. 281 del 1998.

Art. 17**Fondo di garanzia danni**

1. La Regione costituisce un fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" di cui all'articolo 16, fruitori dei servizi turistici di cui all'articolo 15, quando tali danni non siano imputabili ai soggetti di cui all'articolo 2 né al prestatore del servizio.

2. Il fondo può essere costituito presso un organismo collettivo di garanzia fidi, di secondo grado, del settore terziario con operatività a livello regionale, che associ almeno sei consorzi e cooperative di garanzia del settore terziario,

individuato dalla Giunta regionale sulla base dei seguenti requisiti:

a) essere beneficiari di contributi di enti pubblici locali;

b) associare direttamente o attraverso i consorzi fidi di primo grado aderenti, a parità di condizione, qualunque operatore turistico che ne faccia richiesta;

c) consentire la nomina del Presidente del Collegio sindacale da parte della Regione Emilia-Romagna;

d) prevedere nel proprio statuto la preventiva comunicazione alla Regione Emilia-Romagna dei motivi e delle cause di scioglimento.

3. I rapporti tra la Regione e il soggetto incaricato della gestione del fondo sono regolati da un'apposita convenzione, approvata dalla Giunta regionale, che disciplina:

a) le modalità di trasferimento delle risorse finanziarie necessarie per la costituzione del fondo;

b) le modalità e le procedure di gestione del fondo;

c) le modalità di concessione del risarcimento del danno ai clienti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco di cui all'articolo 16;

d) le verifiche che la Regione può svolgere in ordine all'utilizzo del fondo.

4. Per l'assegnazione del risarcimento di cui al comma 3, lettera c), il soggetto incaricato

della gestione del fondo, si avvale del parere di un Comitato composto:

a) da un rappresentante del soggetto incaricato della gestione del fondo, che lo presiede;

b) da quattro rappresentanti le categorie del settore delle agenzie di viaggio;

c) da un rappresentante degli organismi a tutela del turista o delle Associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con legge n. 281 del 1998;

d) da un rappresentante della Regione Emilia-Romagna.

5. Le procedure, i criteri e le modalità di designazione dei componenti il Comitato sono stabiliti dalla Giunta regionale.

Titolo III Attività di altri soggetti

Art. 18 Associazioni senza scopo di lucro

1. Le associazioni senza scopo di lucro che operano a livello nazionale, regionale o provinciale sono autorizzate ad esercitare le attività di organizzazione di viaggi esclusivamente per i propri associati, che risultino iscritti da almeno tre mesi, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi

finalità analoghe e legate fra di loro da accordi internazionali di collaborazione. Tale previsione non si applica a membri di organi statutari delle associazioni, eletti entro il termine di cui sopra.

2. Le associazioni sono tenute ad inviare, alla Provincia competente per territorio, entro il 31 marzo di ogni anno il programma delle singole iniziative previste; sono tenute, altresì, a comunicare tempestivamente le eventuali variazioni a detti programmi e comunque prima dell'inizio dell'attività.

3. Le associazioni senza scopo di lucro devono stipulare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti ai soci dalla partecipazione all'attività svolta, così come previsto dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 111 del 1995.

4. Nei programmi delle iniziative devono essere precisate le condizioni di annullamento del viaggio, la dicitura che trattasi di iniziativa riservata esclusivamente agli associati e gli estremi della garanzia assicurativa.

Art. 19 Attività di organizzazione di viaggi in forma non professionale

1. Gli enti, le associazioni e i comitati aventi finalità politiche, culturali, religiose, sportive e sociali non rientranti nelle previsioni di cui all'articolo 18, che promuovono, senza scopo

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

di lucro ed esclusivamente a favore dei propri associati, appartenenti o iscritti, l'effettuazione di viaggi, possono promuovere e pubblicizzare al loro interno, con divieto di qualsiasi forma di diffusione al pubblico, i viaggi stessi raccogliendo le adesioni e le quote di partecipazione.

2. Tali viaggi devono avere una durata non superiore a cinque giorni salvo una durata superiore in coincidenza di manifestazioni o ricorrenze particolari di cui deve essere data preventiva comunicazione alla Provincia, indicando la data di svolgimento, il numero preventivato di partecipanti, l'itinerario e i motivi del viaggio. In ogni caso non si possono effettuare gite, nell'anno solare, per un periodo complessivo superiore a cinquanta giorni.

3. Per tutte le iniziative di cui al comma 2, gli organismi organizzatori devono stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti agli iscritti dalla partecipazione all'attività svolta, così come previsto dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 111 del 1995.

Art.20**Commercializzazione di servizi turistici**

1. Non sono soggette alla specifica disciplina della presente legge le imprese fornitrici di singoli servizi turistici, la cui attività sia

disciplinata dalle relative normative di settore.

2. I fornitori di un singolo servizio turistico attinente a viaggi e soggiorni, con particolare riguardo ai trasporti e alla ricettività, possono esercitare le attività di prenotazione e commercializzazione del proprio prodotto:

a) direttamente, attraverso la propria organizzazione strutturale;

b) mediante affidamento della gestione delle suddette attività ad un organismo associativo, consortile, cooperativo o societario, costituito dall'aggregazione di fornitori del singolo medesimo servizio turistico;

c) mediante affidamento della gestione di specifiche attività di prenotazione e vendita del singolo e medesimo servizio, con apposito contratto di concessione ad imprenditori abilitati allo svolgimento di tali attività.

3. Per i soggetti indicati al comma 2 è espressamente escluso l'esercizio delle attività proprie di agenzia di viaggio indicate all'articolo 2.

4. I raggruppamenti di cui all'articolo 13, comma 6 della legge regionale n. 7 del 1998 possono esercitare l'attività di commercializzazione solo ed esclusivamente per la vendita integrata dei singoli servizi turistici forniti dalle imprese aderenti ai medesimi raggruppamenti nell'ambito dei progetti

presentati e ritenuti ammissibili ai sensi dell'articolo 13, comma 5 della legge regionale n. 7 del 1998. L'esercizio di tale attività comporta l'obbligo di stipulare apposita polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti ai soci dalla partecipazione all'attività svolta, così come previsto dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 111 del 1995. Per tali raggruppamenti è espressamente escluso l'esercizio delle attività proprie di agenzia di viaggio indicate all'articolo 2.

5. Le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano in tutti i casi in cui si configuri l'attività di commercializzazione di pacchetti turistici, così come definiti dall'articolo 2 del decreto legislativo n. 111 del 1995.

Art. 21**Servizi di prenotazione turistica negli IAT**

1. Ai fini del riconoscimento della qualifica di IAT, le Province competenti per territorio verificano la rispondenza dei servizi erogati dagli uffici di informazione e accoglienza turistica agli standard di qualità definiti con apposito atto della Giunta regionale, conformemente a quanto stabilito dalle disposizioni statali, ed agli eventuali standard integrativi che le Province stesse possono definire, in rapporto alle peculiarità dell'offerta e dei prodotti turistici del loro territorio.

2. L'attività relativa ai servizi di accoglienza e di informazione turistica, di cui all'articolo 14 della legge regionale n. 7 del 1998, svolta presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, riconosciuti IAT ai sensi del comma 1, può comprendere la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia-Romagna. La presenza di questo servizio deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio.

3. La prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive può essere effettuata, presso gli IAT di cui al comma 2, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna, soltanto da agenzie di viaggio e turismo, secondo quanto previsto, per l'affidamento del servizio, dal comma 4.

4. I soggetti di cui al comma 3 sono selezionati dal Comune o dalla Provincia competente per territorio a seguito di procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della vigente normativa in materia di appalto di servizi, nonché delle specifiche indicazioni da prevedersi nelle direttive applicative di cui all'articolo 5, comma 4 della legge regionale n. 7 del 1998.

5. L'effettuazione dei servizi di prenotazione da parte di un'agenzia di viaggi e turismo non la esclude dall'eventuale affidamento dei servizi di cui all'articolo 14, comma 5 della legge

regionale n. 7 del 1998.

6. La sola prenotazione del pernottamento in strutture ricettive può essere effettuata direttamente dal personale addetto agli IAT, di cui all'articolo 14, commi 1, 3, 4 e 5 della legge regionale n. 7 del 1998, esclusivamente a favore di turisti che accedono agli IAT, in forma di "last minute" e per strutture ricettive del territorio comunale di competenza.

TITOLO IV

Sospensione e revoca dell'autorizzazione. sanzioni amministrative

Art. 22

Sospensione e revoca dell'autorizzazione

1. La Provincia dispone la sospensione dell'autorizzazione all'apertura e all'esercizio delle agenzie di viaggio e turismo per un periodo da un minimo di sette giorni ad un massimo di sei mesi:

a) qualora vengano esercitate attività difformi da quelle autorizzate;

b) qualora non vengano rispettati i termini temporali per le licenze a carattere stagionale di cui all'articolo 5, comma 5;

c) qualora vengano accertate irregolarità amministrative, ovvero gravi e ripetute violazioni delle norme previste dalla direttiva n. 90/314/CEE recepita con decreto legislativo n. 111 del 1995

e dalla direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, relativa alle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, recepita con l'articolo 25 della legge 6 febbraio 1996, n. 52 (Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - legge comunitaria 1994);

d) qualora l'agenzia non provveda al reintegro del deposito cauzionale nei termini previsti;

e) qualora l'agenzia non comunichi alla Provincia entro cinque giorni la cessazione per qualsiasi causa dell'attività del direttore tecnico indicato nell'autorizzazione provinciale, ovvero qualora non provveda alla sostituzione del direttore tecnico stesso entro il termine assegnato dalla Provincia;

f) qualora venga accertato che l'attività dell'agenzia o dei suoi responsabili risulti pregiudizievole per l'immagine dell'offerta turistica regionale in conseguenza di gravi inadempimenti che investono i rapporti con operatori turistici a livello nazionale o internazionale.

2. La Provincia dispone la revoca dell'autorizzazione:

a) qualora, trascorso il periodo massimo di sospensione previsto al comma 1, l'agenzia non provveda all'eliminazione delle irregolarità che hanno dato causa alla sospensione medesima o non ottemperi alle disposizioni della Provincia, entro l'ulteriore termine

Agenzia Amica

Manuale applicativo Immagine Coordinata

assegnato dalla Provincia stessa a pena di revoca dell'autorizzazione;

b) nel caso di condanna per reati connessi all'esercizio delle attività di agenzia di viaggio e turismo.

3. La Provincia dispone, altresì, la sospensione o la revoca della autorizzazione nel caso previsto dall'articolo 23, comma 2.

4. La Provincia dispone la decadenza dall'autorizzazione nei casi previsti dalla presente legge.

Art. 23

Sanzioni amministrative

1. Fatte salve le sanzioni previste dal codice penale ove il fatto costituisca reato, è soggetto all'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura da 500,00 euro a 1.500,00 euro:

a) chiunque intraprenda e svolga in forma continuativa od occasionale le attività di cui all'articolo 2 senza aver ottenuto la preventiva autorizzazione;

b) chiunque svolga attività diverse da quelle autorizzate;

c) le associazioni di cui agli articoli 18 e 19 che effettuino attività in modo difforme da quella prevista dalla presente legge, e a favore di non associati;

d) chiunque pubblichi o diffonda programmi

di viaggio in contrasto con le norme contenute nella presente legge o non rispetti i contenuti dei propri programmi nell'esecuzione dei contratti di viaggio;

e) i fornitori o loro rappresentanti dei pacchetti turistici o dei singoli servizi turistici che diffondono i programmi ed opuscoli o sottoscrivano contratti in violazione delle disposizioni di cui alla direttiva n. 93/13/CEE recepita ed attuata con legge n. 52 del 1996.

2. In caso di recidiva nelle violazioni di cui al comma 1, lettere b), d) ed e), l'autorizzazione provinciale può essere sospesa per un periodo da un minimo di sette giorni ad un massimo di sei mesi e successivamente revocata.

3. Ogni rapporto di accertata violazione delle norme della presente legge regionale è presentato alla Provincia competente per territorio, alla quale sono devoluti i proventi delle sanzioni amministrative dalla Provincia stessa irrogate.

TITOLO V

Disposizioni finanziarie, transitorie e finali

Art. 24

Abrogazioni

1. La legge regionale 26 luglio 1997, n. 23

(Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo) è abrogata.

2. L'articolo 92 della legge regionale 21 aprile 1999, n. 3 (Riforma del sistema regionale e locale) è abrogato.

3. Il riferimento agli articoli 10 e 16 della legge regionale n. 23 del 1997 contenuto nella tabella A di cui all'articolo 2 della legge regionale 13 novembre 2001, n. 38 (Adeguamento dell'ordinamento regionale all'introduzione dell'Euro) è abrogato.

4. La legge regionale 10 dicembre 2001, n. 46 (Modifiche alla L.R. 26 luglio 1997, n. 23 "Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo") è abrogata.

Art. 25

Norma transitoria

1. Nella fase di prima applicazione, entro centottanta giorni dall'approvazione della presente legge, i titolari dell'autorizzazione di cui all'articolo 8 devono regolarizzare la loro posizione relativamente a quanto previsto dall'articolo 13, presentando apposita domanda alla Provincia.

Art. 26

Norma finanziaria

1. Agli oneri derivanti dall'attuazione

dell'articolo 17 si fa fronte mediante l'istituzione, nella parte spesa del bilancio regionale, di apposita unità previsionale di base e relativo capitolo che sarà dotato della necessaria disponibilità in sede di approvazione della legge annuale di bilancio ai sensi di quanto disposto dall'articolo 37 della legge regionale 15 novembre 2001, n. 40 (Ordinamento contabile della Regione Emilia-Romagna, abrogazione delle L.R. 6 luglio 1977, n. 31 e 27 marzo 1972, n. 4) con apposito atto della Giunta regionale.

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

"Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna"

Come modificata dalla delibera di giunta regionale n. 410 del 8 marzo 2004

"Modifiche e integrazioni alla delibera di giunta 2238/2003"

La giunta della Regione Emilia-Romagna

Richiamata:

la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)";

Richiamati , in particolare:

l'art. 16, comma 1, il quale prevede che le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del "turismo etico", possono richiedere l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione;

l'art.16, comma 2, il quale prevede che le modalità di accesso e di gestione dell'elenco di cui al precedente comma, sono stabilite con atto della Giunta regionale previa consultazione degli organismi a tutela del turista o delle

rappresentanze regionali delle associazioni dei consumatori ammesse dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998;

Dato atto che in data 6 Novembre 2003 sono state espletate le consultazioni previste dall'art 16, comma 2, della legge sopracitata, come risulta agli atti del Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche;

Ritenuto, pertanto, di provvedere a definire le modalità di accesso e gestione dell'elenco sopracitato mediante gli allegati al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- a) Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna".
 - b) Modulistica per la presentazione della domanda.
 - c) Criteri di valutazione delle domande.
 - d) Scheda customer satisfaction
 - e) Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure.
 - f) Codice deontologico - etico delle "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"
 - g) Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda.
 - h) Modulistica informativa per il turista.
- Vista la deliberazione della Giunta regionale

n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

Dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore Generale Attività Produttive, Commercio e Turismo Dott. Uber Fontanesi, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della l.r. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta regionale n. 447/2003;

Su proposta dell' Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi **d e l i b e r a**
a) di approvare, in attuazione dell' art. 16 della L.R. n. 7/2003, gli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione:

Allegato A "Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna "

Allegato B " Modulistica per la presentazione della domanda"

Allegato C "Criteri di valutazione delle domande"

Allegato D "Scheda customer satisfaction"

Allegato E "Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure"

Allegato F "Codice deontologico - etico delle Agenzie sicure in Emilia-Romagna"

Allegato G "Modulistica per la comunicazione

dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda"

Allegato H "Modulistica informativa per il turista"

b) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione e dei relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna in forma integrale.

Allegato A

"Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"

1 Elenco delle Agenzie Sicure in Emilia-Romagna

E' istituito presso l'Assessorato regionale competente l'elenco delle "Agenzie Sicure in Emilia- Romagna" come previsto ai sensi dell'art. 16 della Legge Regionale 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)"

Nell'elenco sono iscritte le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico.

2 Elementi di Garanzia

Le agenzie di viaggio, al fine di garantire "un

alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico" adottano, nello svolgimento dell'attività d'impresa, precise garanzie rispetto a tre elementi quali:

- livello organizzativo
- affidabilità verso il cliente
- eticità dell'offerta

In particolare, per ognuno dei tre elementi sopra citati sono individuati, rispettivamente, i seguenti indicatori:

Livello organizzativo

(indicato brevemente con la sigla L.O.)

1. Indice di specializzazione territoriale
2. Allargamento dell'orario di accessibilità
3. Allargamento delle giornate di accessibilità
4. Servizio online
5. Facilità ad accedere alle offerte last-minute
6. Servizio di appuntamento
7. Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio
8. Disponibilità di servizi accessori connessi
9. Personalizzazione della proposta
10. Qualità dei servizi offerti

Affidabilità verso il cliente

(indicata brevemente con la sigla A.V.C.)

1. Accettazione di tutti i servizi di pagamento
2. Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto

3. Soddisfazione del cliente
4. Informazioni complete e prezzi chiari
5. Scheda customer satisfaction distribuita in sede di prenotazione
6. Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 del presente allegato
7. Esperienza
8. Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno
9. Personale riconoscibile
10. Competenza linguistica

Eticità dell'offerta

(indicata brevemente con la sigla E.O.)

1. Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo
2. Adesione ad un codice deontologico- etico
3. Sensibilizzazione del cliente
4. Requisiti per l'accesso (come modificato dalla delibera di Giunta n.)

Possono accedere all'elenco di cui al punto 1 le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna, di cui all'art. 2 della l.r. 7/2003, che soddisfano le seguenti condizioni:

- a) svolgimento dell'attività da almeno 4 anni alla data di presentazione della domanda;
- b) adeguata copertura della polizza assicurativa che preveda quanto indicato nell'allegato E "Polizza assicurativa tipo delle Agenzie Sicure",

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

"Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna"

c) mancanza di condanne penali a carico del titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di amministrazione (in caso di società) dell'agenzia nonché di contenziosi pendenti relativamente ai provvedimenti di cui all'art. 22 della l.r.7/2003 (sospensione e revoca autorizzazione);

d) versamento del deposito cauzionale secondo le modalità stabilite dall'art. 13 della l.r. 7/2003;

e) utilizzo di un contratto di vendita conforme a quanto previsto dalla normativa vigente;

f) rispondenza, rispetto agli indicatori previsti per ogni elemento di garanzia di cui al precedente punto 2), di almeno il 51% del punteggio massimo assegnabile, secondo i criteri previsti nell'Allegato C "Criteri di valutazione delle domande".

Le filiali di agenzie di viaggio operanti sul territorio regionale, devono soddisfare i requisiti previsti:

- ai punti a) ed f) facendo riferimento alle caratteristiche della loro attività (durata apertura filiale, caratteristiche del personale operante nella filiale e dei locali nei quali viene svolta l'attività della filiale etc.);

- ai punti b), c), d), ed e) facendo riferimento alle dichiarazioni, documentazioni e ai contratti afferenti o stipulati dalla sede (es. contratto di assicurazione, dichiarazioni relative al titolare, versamento deposito cauzionale etc);

La domanda di accesso di filiali di agenzie

di viaggio operanti sul territorio regionale, la cui sede principale è già stata iscritta nell'elenco delle Agenzie Sicure in Emilia Romagna, attesta solo i requisiti relativi alle lettere a) ed f)."

4 Marchio di qualità

È istituito un marchio di qualità rappresentato graficamente dal logo che verrà definito con successiva determinazione del Responsabile del Servizio Turismo, che sarà assegnato alle agenzie iscritte nell'elenco di cui al precedente punto 1.

Il Marchio, una volta acquisito, deve essere esposto in modo visibile sulle strutture dell'agenzia e sul materiale promozionale della stessa, secondo quanto previsto nella determinazione sopracitata, che sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna prima della pubblicazione dell'elenco di cui al punto 1.

5 Presentazione delle domande

Le domande di iscrizione all'elenco di cui al punto 1 devono essere inviate al Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche della Regione Emilia-Romagna dal titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia interessata, in bollo da Euro 10,33, e redatte nella forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, utilizzando l'apposita modulistica (anche in copia fotostatica) allegata al presente atto (Allegato B "Modulistica per la

presentazione della domanda") e reperibile su internet al sito regionale , e presso la Regione Emilia-Romagna (U.R.P.- Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Alla domanda devono essere allegati i documenti comprovanti i requisiti per l'accesso di cui al punto 3) lett. b) ed e) in copia semplice.

Le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000).

La domanda deve contenere, inoltre, l'impegno del sottoscrittore a:

- consegnare all'amministrazione procedente, nell'esercizio della sua attività di controllo, tutta la documentazione necessaria a verificare la veridicità delle dichiarazioni rese;

- comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsti dal punto 3);

- accettare l'esclusione dall' "Elenco Agenzie sicure in Emilia-Romagna" e la contestuale revoca del marchio così come previsto dal punto 8).

La domanda d'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" deve pervenire al Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche nei seguenti periodi:

- dall'1 al 10 Gennaio (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 Gennaio);

- dall'1 al 10 Aprile (con ricevimento presso

il Servizio entro il 10 Aprile);

- dall'1 al 10 Settembre (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 Settembre).

Le domande pervenute oltre i termini sopra indicati verranno esaminate nel periodo d'istruttoria immediatamente successivo.

Le richieste di iscrizione si intendono tacitamente rinnovate dopo un anno, salvo rinuncia scritta.

6 Istruttoria

Le domande di iscrizione all'elenco, presentate secondo quanto previsto al precedente punto 5), vengono istruite applicando i criteri di valutazione previsti nell' Allegato C "Criteri di valutazione delle domande".

Per effettuare l'istruttoria il Responsabile del Servizio istituisce, con proprio atto, una commissione da lui presieduta e composta da: un funzionario del Servizio regionale al Turismo individuato quale Responsabile del Procedimento;

un funzionario del Servizio provinciale al Turismo, competente in materia di agenzie di viaggio, di volta in volta interessato; tre rappresentanti delle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale;

un rappresentante degli organi regionali a difesa del turista delle associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con

Legge n. 281 del 1998

"Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti".

Per lo svolgimento dei suoi compiti, la commissione istruttoria:

- accerta la sussistenza dei requisiti richiesti dal presente disciplinare

- richiede eventuali integrazioni alle domande incomplete,

- dispone le verifiche sui singoli elementi della qualità (livello organizzativo, affidabilità verso il cliente ed eticità dell'offerta), effettuando anche sopralluoghi presso l'agenzia interessata da parte del funzionario provinciale membro della Commissione istruttoria;

- analizza i reclami pervenuti da parte dei clienti delle agenzie iscritte nell'elenco di cui al punto 1);

- verifica i comportamenti che possono causare o che hanno causato la sospensione del marchio secondo quanto previsto al successivo punto 8).

A conclusione del proprio lavoro, la Commissione istruttoria redige l'elenco delle agenzie che hanno presentato domanda nei termini stabiliti dal punto 5), con il relativo punteggio conseguito sulla base degli esiti emersi dall'istruttoria e propone al Responsabile di Servizio:

- l'iscrizione all'elenco delle agenzie interessate e la contestuale assegnazione del marchio,

- l'esclusione dall'elenco delle agenzie interessate con revoca del marchio, - la sospensione della facoltà di avvalersi del marchio da parte dell'agenzia.

Ai componenti la commissione istruttoria non è erogato alcun compenso.

Con l'atto che istituisce la Commissione, il Responsabile del Servizio definisce, inoltre, le modalità di funzionamento della stessa e, se necessario, ne integra e/o ne specifica i compiti.

Il Responsabile del Servizio inoltre valuta il risultato conclusivo dell'istruttoria e provvede all'iscrizione delle agenzie di viaggio idonee all'inserimento nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna".

Il Responsabile del Servizio regionale al Turismo provvede infine, annualmente alla pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" che riporta, suddivise per provincia, tutte le agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio nonché quelle ancora iscritte nell'elenco, ma in fase di sospensione del marchio.

7 Termini del procedimento

Le istruttorie delle domande d'iscrizione si concludono entro 45 giorni, in mancanza di richieste di integrazione delle domande incomplete, dal ricevimento dell'istanza d'iscrizione. Nel caso in cui la richiesta venga presentata fuori dai termini previsti al punto 5,

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

"Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna"

il Responsabile del Procedimento provvede a comunicare all'interessato il ritardo, interrompendo i termini del procedimento, i quali iniziano a decorrere dal primo giorno utile del periodo successivo previsto per la presentazione delle domande.

8 Sospensione, esclusione dall'elenco e revoca del marchio

La sospensione del marchio è disposta a seguito di comportamenti potenzialmente lesivi della tutela del Marchio stesso o delle altre agenzie iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" quando, in seguito ad apposita istruttoria, tali comportamenti si rivelano fondati e verificati.

La richiesta di sospensione del marchio può avvenire, su proposta della Commissione Istruttoria e/o su segnalazione dell'Amministrazione provinciale competente.

La sospensione del marchio comporta la diffida al perseguimento dei comportamenti che l'hanno causata. La Commissione Istruttoria, verificata ulteriormente l'attività dell'agenzia sospesa, propone l'annullamento del provvedimento di sospensione o l'esclusione definitiva dell'agenzia dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" con revoca del marchio.

Oltre ai casi sopra elencati l'esclusione dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" avviene quando vengono a mancare i requisiti

stabiliti al punto 3 del presente disciplinare.

In particolare, per quanto previsto alla lettera c) dello stesso punto 3, se il titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di Amministrazione in caso di società incorrono in pendenze giudiziarie, l'agenzia viene esclusa dall'elenco con provvedimento di revoca del marchio senza possibilità d'inserimento successivo.

La sospensione e l'esclusione delle agenzie dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" e la revoca del marchio, sono disposte dal Responsabile del Servizio con proprio atto.

9 Registrazione del marchio.

La Regione provvederà alla registrazione del marchio presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente.

Qualsiasi utilizzo del marchio sarà possibile solo se autorizzato dal Responsabile del Servizio competente.

L'uso non autorizzato, o comunque improprio, del marchio da parte di qualsiasi soggetto è perseguito a termini di legge.

10 Modalità di svolgimento delle attività che caratterizzano l'eticità dell'offerta.

A) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo.

L'agenzia di viaggio può destinare una quota minima dell'1/1000 del costo del servizio, per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso

il paese nel quale è diretto il turista oppure in quello prescelto dall'agenzia stessa.

Il soggetto destinatario delle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo è una Organizzazione non Governativa (ONG) con sede in Emilia-Romagna individuata direttamente dall'agenzia o facente parte dei programmi di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna, ai sensi della L.R. 21 giugno 2002, n.12.

Per Organizzazioni non Governative (ONG) si intendono le organizzazioni riconosciute come idonee a realizzare progetti di cooperazione con i paesi in via di sviluppo dal MAE (Ministero degli Affari Esteri). L'elenco delle ONG con sede in Emilia-Romagna nonché di quelle ONG facenti parte dei programmi di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna è consultabile sul sito .

Il titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia che si dichiara disponibile ad aderire ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, secondo quanto richiesto al punto 21) del questionario, deve comunicare in forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, al Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna, entro 60 giorni dalla data di acquisizione del marchio di qualità di cui al precedente punto 4), le seguenti informazioni:

- estremi identificativi della Organizzazione non governativa prescelta per l'azione di solidarietà;

- descrizione del progetto/i al/i quale/i viene destinato il sostegno finanziario;
- quota destinata all'intervento/i.

Per tale comunicazione il titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia utilizza il modulo allegato alla lettera G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda".

La mancata comunicazione entro i termini previsti, comporta il venir meno dell'adesione ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, secondo quanto richiesto al punto 21) del questionario.

B) Adesione ad un codice deontologico etico.

La Regione Emilia-Romagna definisce un codice deontologico per le agenzie iscritte all'elenco di cui al punto 1) come segue:

per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

- questa agenzia di viaggio utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte;
- questa agenzia di viaggio si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;
- questa agenzia di viaggio ha rapporti con

imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, (secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n.182/1999).

Le agenzie di viaggio che aderiscono al codice hanno l'obbligo di esporlo in modo visibile al pubblico, utilizzando il modulo allegato alla lettera F "Codice deontologico-etico delle agenzie sicure in Emilia-Romagna".

La mancata esposizione comporta il venir meno dell'adesione al codice deontologico-etico, secondo quanto richiesto al punto 22) del questionario.

C) Sensibilizzazione del cliente.

La sensibilizzazione del cliente verso i fenomeni presenti nei paesi nei quali si sta recando viene effettuata facendo sottoscrivere al cliente stesso la modulistica informativa per il turista, riportato in allegato H, e contenente:

- 1) la segnalazione del fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento;
- 2) gli articoli normativi che regolano il fenomeno stesso;
- 3) i rischi sanitari relativi ai paesi oggetto del viaggio nonché quelli relativi ad ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno (sicurezza, emergenza, etc.).

Il modulo è composto da due parti, la prima

contenente i dati del turista che, una volta sottoscritta, viene trattenuta dall'agenzia. La seconda contenente i riferimenti normativi relativi al punto 2 ed i dati di cui al punto 3 che viene consegnata al cliente.

Per le informazioni relative al punto 3), le agenzie possono utilizzare le notizie pubblicate sui siti e .

La mancata sottoscrizione del modulo comporta il venir meno dell'azione di sensibilizzazione del cliente, secondo quanto richiesto al punto 23) del questionario.

11 Modalità di gestione della scheda "Customer Satisfaction".

L'agenzia di viaggio che dichiara la propria disponibilità a consegnare la scheda "CUSTOMER SATISFACTION" ai propri clienti in fase di prenotazione, secondo quanto richiesto al punto 15) del questionario, ha l'obbligo di consegnare la copia del modello riportato in allegato G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda" a tutti i clienti con i quali concluda una transazione.

La scheda "CUSTOMER SATISFACTION" consegnata potrà essere spedita dal cliente interessato alla Provincia territorialmente competente, con spese a carico della stessa.

Il funzionario del Servizio provinciale al turismo, partecipante alla Commissione

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

"Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna"

Istruttoria, provvede a raccogliere le schede "CUSTOMER SATISFACTION" inviate e a valutarne il contenuto sulla base delle conoscenze acquisite nell'ambito della gestione delle funzioni amministrative, di vigilanza e controllo delle agenzie di viaggio previste dall'art.4 della L.R. 7/2003, ed eventualmente sottoporle all'analisi della Commissione Istruttoria che può disporre le verifiche di competenza.

I dati relativi alle risposte ai quesiti Q7 e Q8 verranno inviati in forma anonima e non individuale dal funzionario Provinciale, per il tramite del funzionario regionale responsabile del procedimento, al Servizio Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia-Romagna per la redazione di eventuali statistiche.

La mancata consegna da parte dell'agenzia della scheda "CUSTOMER SATISFACTION" al cliente comporta il venir meno dell'adesione del punto 15) del questionario.

12 Tutela della privacy

Tutti i dati personali di cui l'amministrazione venga in possesso per l'espletamento del presente procedimento verranno trattati nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni.

Per i dati relativi al seguente procedimento il titolare per il trattamento dei dati è la Regione Emilia-Romagna. Il Responsabile del trattamento

è il Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.

13 Informazioni e accesso agli atti:

Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Maura Mingozi del Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna.

Gli atti relativi al procedimento potranno essere presi in visione presso il Servizio Turismo della Regione Emilia Romagna - Via Aldo Moro , 64 - 40139 Bologna.

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

IL Responsabile del Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche

Visti:

- il RD 21 giugno 1942, n. 929 e successive modifiche, concernenti disposizioni legislative in materia di marchi registrati;

- la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)" ed , in particolare l'art. 16 "Agenzie sicure in Emilia Romagna"

- la delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 "Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna " ed in particolare l'allegato A Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna" che al punto 4 stabilisce che:

"É istituito un marchio di qualità rappresentato graficamente dal logo che verrà definito con successiva determinazione del Responsabile del Servizio Turismo, che sarà assegnato alle agenzie iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna ". Il Marchio, una volta acquisito, deve essere esposto in modo visibile

sulle strutture dell'agenzia e sul materiale promozionale della stessa, secondo quanto previsto nella determinazione sopracitata, che sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna prima della pubblicazione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna ";

Ritenuto di dover procedere alla definizione del marchio di qualità di cui al precedente comma ed all'individuazione delle modalità di utilizzo del marchio stesso, mediante i seguenti allegati al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- A) Individuazione e caratteristiche tecniche del logo;
- B) Modalità di utilizzo del logo.

Vista, inoltre, la stessa delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 che all'allegato A - punto 9 "Registrazione del marchio" stabilisce tra l'altro che:

"La Regione provvederà alla registrazione del marchio presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente";

Ritenuto, pertanto, di dover procedere al deposito della domanda di registrazione e della dichiarazione di protezione del marchio definito nell'allegato A) " Individuazione e caratteristiche tecniche del logo " , parte integrante del presente atto, secondo le modalità previste dalla

normativa vigente;

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa in conformità con la delibera della Giunta Regionale 24 marzo 2003, n. 447;

Richiamate tutte le considerazioni espresse in premessa

Determina

A) di definire, per i motivi espressi in premessa, il marchio "Agenzia Amica" Regione Emilia-Romagna da assegnare alle agenzie di viaggio operanti in Emilia Romagna iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna", secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 "Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna " - allegato A Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" - punto 4 "Marchio di qualità";

B) di individuare il logo che rappresenta graficamente il marchio "Agenzia Amica" Regione Emilia-Romagna nonché le modalità di utilizzo del logo stesso negli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali del presente atto:

Allegato A " Individuazione e caratteristiche tecniche del logo";

Allegato B "Modalità di utilizzo del logo";

C) di dare atto, secondo quanto previsto dalla delibera 2238/2003 - allegato A -punto) "Registrazione del marchio", che il Presidente della Giunta regionale depositerà, ai sensi del R.D. 21 giugno 1942, n. 929 e successive modifiche, la domanda di registrazione del marchio "Agenzia Amica" Regione Emilia Romagna da assegnare alle agenzie di viaggio operanti in Emilia Romagna iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna" all'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi presso il Ministero delle Attività Produttive;

D) di dare atto che alle spese necessarie per la registrazione del marchio si provvederà mediante procedura in economia, di cui al regolamento 14 marzo 2001, n. 6 "Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi e per il funzionamento delle casse economali" - art 16;

E) di pubblicare il presente atto nel Bollettino Ufficiale della regione Emilia-Romagna.

Valter Verlicchi

Il Responsabile del Servizio

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

- 1.1 Marchio tecnico**
 - 1.2 Marchio: Griglie di costruzione**
 - 1.3 Marchio: Versione orizzontale
Per applicazioni particolari, rapporti dimensionali**
 - 1.4 Marchio: Versione a colori
Colori di riferimento (Pantone® e quadricromia).**
 - 1.5 Marchio: Versione bianco/nero, riferimenti colore.**
 - 1.6 Marchio: Utilizzo su fondi scuri.**
 - 1.7 Marchio: Riduzione massima**
 - 1.8 Applicazioni: Intestati d'agenzia cartacei**
 - 1.9 Applicazioni: Targa/Insegna esterna**
 - 1.10 Applicazioni: Vetrofania**
 - 1.11 Applicazioni: Esempio posizionamento**
 - 1.12 Applicazioni: Badge banconisti**
 - 1.13 Applicazioni: Tendina da banco sagomata**
 - 1.14 Applicazioni: Materiali promozionali**
 - 1.15 Applicazioni: Applicazione web**
-

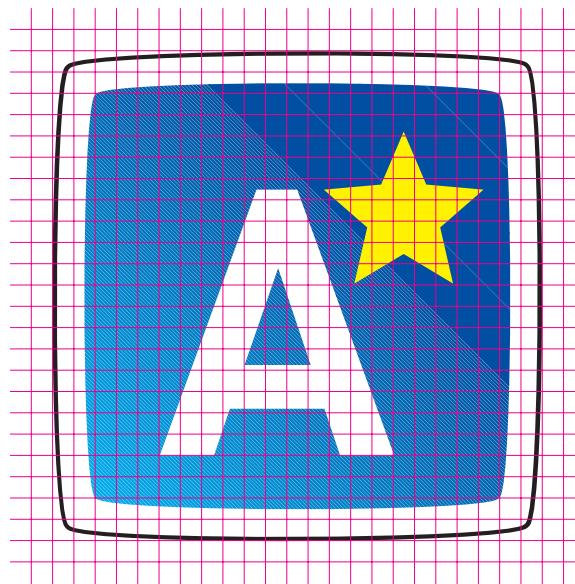
Lettera A di colore bianco con stella gialla all'esponente, su un fondo blu graduato all'interno di un rettangolo con i lati arquati e gli angoli raccordati.

Dicitura: Agenzia Amica di colore nero su fondo bianco e logo della Regione Emilia-Romagna nei colori istituzionali.



Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata



**1.3 Marchio: versione orizzontale
per applicazioni particolari.**
Rapporti dimensionali.



Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

1.4 Marchio: Versione a colori

Colori di riferimento

(Pantone® e quadricromia).

(C = cyan, M = magenta, Y = giallo,

K = nero)

Fondo Sfumato

da: C 100 a Pantone Blue 072 (C100/M79)

Inclinazione sfumatura 45°

Y 100%

Testo: K 100%

Font: DIN Bold



1.5 Marchio: Versione bianco/nero
riferimenti colore.
(K = nero)

Fondo Sfumato
da: K 40 a K 100
Inclinazione sfumatura 45°

K 30%

Testo: K 100%
Font: DIN Bold



Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata



Versione a colori



Versione b/n

1.7 Marchio: Riduzione massima

Riduzione massima: base 10,5 mm

È consigliabile comunque non scendere sotto i 15 mm di base, per non compromettere la leggibilità del marchio “Regione Emilia-Romagna”



15 mm



15 mm



10,5 mm



10,5 mm

1.8 Applicazioni: Intestati d'agenzia
il marchio potrà essere utilizzato
in abbinamento a quello dell'agenzia, avendo
cura di mantenere un'area libera attorno
al marchio ampia almeno come indicato.
La griglia NON deve essere riprodotta.

GO Viaggi Srl
Agenzia viaggi e turismo
Biglietteria aerea e ferroviaria
Via Cristoforo Colombo, 1492
I-44100 Ferrara FE
Telefono 0532 123456
Fax 0532 789456
e-mail: viaggi@goviaggi.it
www.goviaggi.it

GO viaggi

A
Agenzia Amica

GO Viaggi Srl
Agenzia viaggi e turismo
Biglietteria aerea e ferroviaria
Via Cristoforo Colombo, 1492
I-44100 Ferrara FE

GO viaggi

A
Agenzia Amica

GO Viaggi Srl
Agenzia viaggi e turismo
Biglietteria aerea e ferroviaria
Via Cristoforo Colombo, 1492
I-44100 Ferrara FE

GO viaggi

A
Agenzia Amica

Antonio Pigafetta
Responsabile Grandi Viaggi

Biglietto visita

Busta "americana"

1.9 Applicazioni: Targa/Insegna esterna

Materiale: metacrilato spessore 20 mm o lamierino.

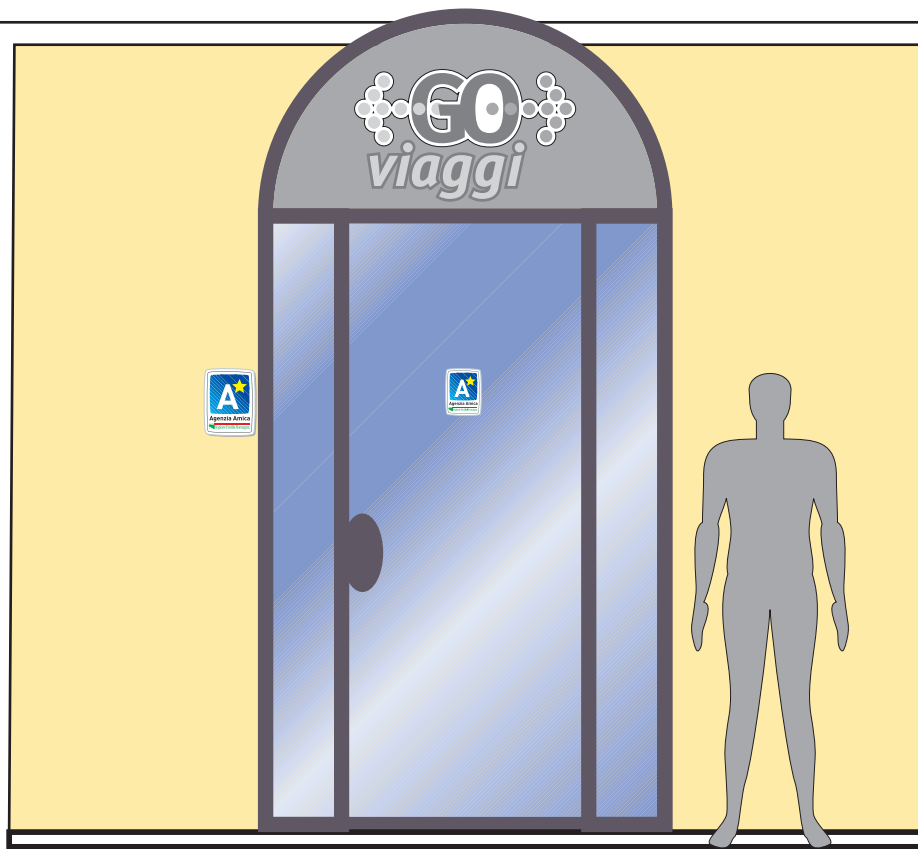


Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata



1.11 Applicazioni: Esempio Applicazione targa e vetrofania



Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata



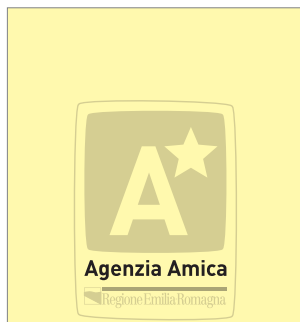
1.13 Applicazioni: Tendina da banco sagomata

Materiale: cartoncino 300 g/mq o Forex 3 mm.

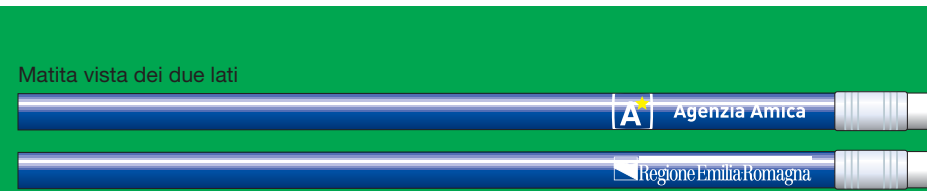


Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata



Post-it



Matita vista dei due lati

Mug/Portapenne



Possono essere utilizzati “bottoni” orizzontali (230x60 pixel), o verticali (84x110 pixel), con link sensibile al sito “Agenzia Amica” o “Regione Emilia Romagna”
www.regione.emilia-romagna.it/fr_turismo.htm

Travel -- discount airfare, flights, hotels, cars, vacation packages, cruises, maps

http://www.goviaggi.it

Apple Mac Amazon eBay Yahoo! Notizie

GO viaggi

Agenzia Amica
Regione Emilia Romagna

home flights hotels cars vacation packages cruises deals destinations & interests maps corporate travel

Site Map | My Trips | My Profile | Customer Support

Welcome to Goviaggi.it
 Sign in - Sign up - Sign out

Agenzia Amica
Regione Emilia Romagna

TRAVELER TOOLS

- Travel Alerts
- Flight Status
- Airport Information
- Get deals via e-mail

BUILD YOUR OWN TRIP

Flights Hotels Cars Cruises Packages **Book together and save!**

Departing from:

Going to:

Depart: Mar 9 Noon

Return: Noon

Adults: 1 Seniors: 0 Children: 0

More flight search options: [One-way trips, multiple destinations...](#)

TODAY'S DEALS

- [Hotel deals from \\$29](#)
- [S.F. hotels from \\$55](#)
- [Vegas trips from \\$305](#)
- [NYC hotels from \\$59](#)
- [Cruise Sale!](#)

DESTINATION DEALS

- [Hawaii](#) [Los Angeles](#)
- [Las Vegas](#) [Caribbean](#)
- [Europe](#) [Orlando](#)
- [More...](#)


TOP SPONSORS

- [Universal Orlando® Resort](#)

CUSTOMER SUPPORT

- [Privacy and security](#)

FEATURED TRAVEL DEALS

-  [Free night savings: 4-night air/hotel trips to Hawaii from \\$485](#)
- [Mexico on sale: Receive great bonus offers and trips from \\$406](#)

Agenzia Amica

Manuale applicativo
Immagine Coordinata

Art. 1

Oggetto

1. La Regione Emilia-Romagna deposita, ai sensi del R.D. n. 929/1942, il marchio collettivo "Agenzia Amica" Regione Emilia-Romagna da assegnare alle agenzie di viaggio operanti in Emilia Romagna iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna", secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 "Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna" - allegato A Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna" - punto 4 "Marchio di qualità" nel settore merceologico comprendente i "Servizi (per conto terzi)" di cui alla Classe 39 "Trasporto; imballaggio e deposito di merci; organizzazione viaggi" come riportato nella guida al deposito delle domande di registrazione nazionale dei marchi d'impresa di competenza del Ministero delle Attività Produttive, Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e si propone:

a) di tutelare e difendere, a norma di legge, il marchio di qualità di cui sopra;

b) di autorizzare i soggetti iscritti nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna" ad utilizzare il suddetto marchio di qualità, secondo le modalità di concessione e d'uso del marchio stesso previste dai punti 4,5,6,8 e 9 dell'allegato A della delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003;

c) di controllare, ai fini dell'applicazione delle procedure previste ai punti 8 e 9 dell'allegato A della delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 di cui sopra, che il marchio collettivo sia usato conformemente alle leggi ed alle presenti norme, attraverso l'attività svolta dalle Province ai sensi dell'articolo 4 L.r. 7/03.

Art. 2

Uso del marchio

1. La concessione per l'uso del marchio collettivo è disposta a condizione che vengano rispettate, le seguenti norme:

a) che il marchio collettivo regionale venga utilizzato per contraddistinguere i servizi di cui alla Classe 39 "Trasporto; imballaggio e deposito di merci; organizzazione viaggi" come riportato nella guida al deposito delle domande di registrazione nazionale dei marchi d'impresa di competenza del Ministero delle Attività Produttive, Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, ai sensi del RD n. 929 del 21 giugno 1942 e delle successive modifiche, offerti dalle agenzie di viaggio operanti in Emilia Romagna iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna";

b) che i servizi che il marchio collettivo regionale contraddistingue con le modalità di identificazione previste nel presente atto, siano quelli derivanti dalle attività previste dagli articoli. 2 "Definizione attività distintive" e 3 "Attività accessorie delle agenzie di viaggio e turismo" della L.r. 7/03;

c) che il marchio collettivo regionale venga utilizzato, secondo le disposizioni dell' Allegato A " Individuazione e caratteristiche tecniche del logo al presente atto, in almeno due fra le seguenti quattro modalità: vetrofanie, insegna esterna, gadget e materiale pubblicitario, rendendo sempre riscontrabile il collegamento del marchio con il prodotto offerto;

d) che il marchio collettivo regionale sia utilizzato in associazione con il marchio o la denominazione dell'impresa concessionaria, purché vengano rispettate le norme d'uso sopra citate;

e) che il marchio collettivo regionale non sia affiancato ad altri marchi, icone e sponsor;

f) che la carta intestata e gli imballaggi riportanti il marchio collettivo regionale non possono essere ceduti a terzi che non siano altri concessionari;

g) che ogni concessionario realizzi forme di autocontrollo sul corretto utilizzo del marchio assegnato, in aggiunta alle attività di controllo previste delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003.

Art. 3

Requisiti di garanzia

Il marchio collettivo regionale "Agenzia Amica" Regione Emilia-Romagna è assegnato a tutte le agenzie di viaggio operanti in Emilia Romagna iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia Romagna" secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.r. 7/03 e dalla delibera di

Giunta 2238/03.

I concessionari sono pertanto tenuti al mantenimento delle garanzie offerte per l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna", rispetto agli elementi di qualità dei servizi offerti (livello organizzativo, affidabilità, eticità dell'offerta) nonché alle altre condizioni previste per l'accesso, ai sensi dell'art. 3 dell'allegato A della delibera di Giunta 2238/03).

Art. 4
Obblighi dei concessionari che utilizzano il marchio

I concessionari che intendono utilizzare il suddetto marchio collettivo regionale devono sottostare agli impegni previsti all'art. 2 per l'uso del marchio nonché a quelli relativi al mantenimento dei requisiti di garanzia previsti all'art. 3 del presente allegato, evitando i comportamenti elencati al successivo art. 5 che causano la sospensione del marchio (secondo quanto previsto al punto 8 dell'allegato A della delibera di Giunta 2238/03).

Art. 5
Comportamenti potenzialmente lesivi del marchio

Sono definiti comportamenti potenzialmente lesivi l'immagine del marchio:

- la frode;
- la pubblicità ingannevole;
- il mancato rispetto delle modalità fissate dal presente atto per l'utilizzazione del marchio

in fase commerciale;

- le false dichiarazioni o le false documentazioni predisposte nell'ambito delle attività di controllo;
 - il mancato rispetto della normativa riguardante l'attività di organizzazione e vendita viaggi;
 - l'uso del marchio per prodotti diversi da quelli previsti Allegato A "Individuazione e caratteristiche tecniche del logo" del presente atto;
 - impedire o rendere difficoltoso lo svolgimento dei controlli previsti dall'articolo 1 del presente allegato.
-

Coordinamento editoriale:
Yucchi Trivisonno, Maura Mingozzi
Progetto grafico:Matite Giovanotte
Normativa:
Regione Emilia Romagna
Finito di stampare Marzo 2004
Stampa: (indicato da APT)

