

**RETE DI PRODOTTO
EMILIA CULTURA E CASTELLI EXPERIENCE**

DISCIPLINARE

PREMESSA

Una Rete di Prodotto è una forma di aggregazione e cooperazione tra imprese finalizzata alla creazione di un prodotto turistico territoriale specifico, destinato ad un mercato specifico che mira all'aumento dei pernottamenti sul territorio.

La Rete opera nel mercato congiuntamente, a partire da elementi comuni, che siano territoriali o tematici (castelli, vino, food, bike ecc.), presentando un'offerta turistica aggregata, innovativa e specializzata, in particolare in nicchie di domanda competitive.

Le prime tre motivazioni di viaggio identificate per il territorio di Destinazione Turistica Emilia sono enogastronomia, cultura e natura; pertanto nel costruire un prodotto in ottica di domanda, DTE ha trovato in Cultura e Castelli una delle principali ragioni che muovono i turisti (ove per turista si intende una persona che soggiorna in un luogo di vacanza per più di 24 ore includendo il pernottamento) verso la nostra area. Per questo motivo viene costituita la Rete di Prodotto "Emilia Cultura e Castelli Experience". Dopo la rete "Emilia Food & Wine Experience" e la rete "Emilia Cultura e Castelli Experience", il 2020 vedrà anche la costituzione della terza rete "Emilia Terme e Outdoor Experience" (terme, bici, escursionismo, hiking, fit walking, wellbeing, ricettività, trasporti ecc.).

La Rete di Prodotto "Emilia Cultura e Castelli Experience" mira a mettere a sistema l'intera offerta turistica dei territori di Emilia (Parma, Piacenza, Reggio Emilia), costruendo un catalogo aderenti in possesso di elevati standard di qualità e conferendo loro visibilità sul mercato turistico.

Tutte le categorie di operatori, se in possesso dei requisiti richiesti, possono essere presenti in una o più Reti di Prodotto.

La partecipazione alla Rete di Prodotto non legittima in nessun modo la richiesta di risorse economiche a Destinazione Turistica Emilia

1. OGGETTO

Il presente disciplinare ha come oggetto la creazione della Rete di Prodotto **Emilia Cultura e Castelli Experience**, dedicata al prodotto turistico culturale (castelli, borghi, città d'arte, musei, teatri, ecc) di Destinazione Turistica Emilia. Vale a dire l'aggregazione di tutti gli operatori che compongono l'offerta culturale dell'ambito territoriale delle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia in possesso di requisiti specifici inerenti la capacità e qualità dell'accoglienza turistica in tema culturale.

Il presente disciplinare regola e stabilisce i requisiti obbligatori per l'adesione alla rete. Il disciplinare potrà essere adeguato a eventuali proposte e iniziative analoghe sviluppate a livello regionale, (come ad esempio i tavoli dei prodotti turistici trasversali di APT Servizi), con l'obiettivo di uniformare le attività promozionali a supporto del turismo dell'intera area regionale.

In nessun caso sono previsti finanziamenti per i soggetti aderenti alla rete.

Destinazione Turistica Emilia opera secondo la normativa regionale (LR 4/16) nell'ambito della promocommercializzazione turistica.

2. SOGGETTO PROMOTORE

Il soggetto promotore della Rete è **Destinazione Turistica Emilia (DTE)** ente pubblico strumentale degli enti locali (L.R. 4/2016) delle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia.

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

3. OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi e finalità precipue della rete sono:

- Riunire e collegare in un sistema turistico di qualità castelli, musei, teatri, borghi e città d'arte, favorendo la collaborazione tra operatori e la promozione integrata
- Offrire un prodotto turistico specifico e mirato al turismo culturale e di scoperta
- Facilitare l'accessibilità dell'offerta turistica culturale di Emilia
- Promuovere e diversificare il prodotto turistico legato alla scoperta dei castelli, musei, teatri e della cultura in generale, favorendone la sua promo commercializzazione
- Fornire agli operatori aderenti un marchio di qualità
- Comunicare un'immagine forte di Emilia come destinazione culturale
- Evidenziare le peculiarità e unicità del patrimonio storico culturale di Emilia (teatri, musica, cinema, personaggi storici, ecc.)
- Creare relazioni emozionali con i visitatori
- Ridurre la frammentazione dell'offerta culturale del territorio

4. MOTIVAZIONI PER LA CREAZIONE DELLA RETE DI PRODOTTO

L'area di Emilia vanta un ampio patrimonio di castelli, rocche e borghi medievali e rinascimentali, oltre a numerosi musei sparsi su tutto il territorio e teatri storici. Il turismo culturale è una delle motivazioni principali per le quali i turisti visitano la destinazione: vi si trovano 142 musei, 50 castelli, 51 teatri storici e contemporanei, 13 borghi storici ufficialmente riconosciuti.

Le risorse quindi sono molto numerose, ma frammentate, nonostante alcune siano aggregate in associazioni.

La Rete vuole strutturare un'offerta turistica integrata con le attrattive, ma anche con i servizi complementari attorno ad esse (ricettività, ristorazione, trasporti, informazioni ecc). Attraverso la Rete, i gestori di castelli, musei e teatri, le amministrazioni dei borghi, gli operatori della ristorazione e ricettività e tutti i soggetti aderenti potranno avere maggiore visibilità sul mercato e differenziarsi per qualità e unicità del servizio.

5. VALORI

La Rete veicola valori di qualità, autenticità, professionalità, accoglienza, unicità dei prodotti culturali, artistici, patrimoniali e creativi del territorio. Tutti gli aderenti alla Rete devono rispettare e tutelare tali valori e collaborare alla strutturazione di un'offerta in grado di garantirli.

6. CARATTERISTICHE DELLA RETE DI PRODOTTO

La Rete di Prodotto mette a sistema tutti gli aspetti e gli elementi della fruizione in ottica culturale del territorio della Destinazione Turistica Emilia. Essa, a partire dalle numerose risorse, mira a strutturare un'offerta turistica complessiva di destinazione. L'offerta turistica della Rete di Prodotto **Emilia Cultura e Castelli Experience** si deve caratterizzare per l'offerta di esperienze turistiche culturali tematiche proposte da ogni aderente.

7. SOGGETTI PARTNER

I Soggetti Partner avranno la funzione di supportare la Destinazione Turistica Emilia nell'individuazione dei soggetti ammissibili che rispettano determinati standard di qualità. Essi saranno consultati in caso di controversie in merito all'ammissione dei soggetti. I Soggetti Partner verranno convocati da Destinazione Turistica Emilia almeno due volte all'anno, anche per confrontarsi sull'animazione della rete e sulle iniziative di formazione. A titolo di esempio, potranno partecipare alla Rete come Soggetti Partner le seguenti tipologie di organismi:

- Associazioni di categoria
- Fondazioni teatrali e bancarie
- Servizi cultura dei Comuni capoluogo

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

- Club di prodotto o associazioni culturali di insieme (ad esempio “Castelli del Ducato” o ass. Musei del cibo, ecc...)

8. SOGGETTI AMMISSIBILI

Sono ammissibili alla Rete soggetti privati regolarmente iscritti alla Camera di Commercio di competenza o in registri regionali di settore e/o in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio. I soggetti ammissibili, intesi come singoli operatori, per aderire alla Rete di Prodotto Emilia Cultura e Castelli Experience, dovranno rispettare tutti i requisiti obbligatori di cui al punto 14.

A titolo di esempio sono ammissibili i seguenti soggetti che gestiscono:

- Castelli
- Musei □ Teatri
- E fornitori dei servizi:
 - Strutture ricettive
 - Ristoranti e trattorie
 - Aziende agrituristiche
 - Fornitori di servizi tematici (es. trasportatori)
 - Guide turistiche

9. VANTAGGI PER GLI ADERENTI ALLA RETE

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

10. DIRITTI DEGLI ADERENTI ALLA RETE

- Utilizzo del logo della Destinazione Turistica Emilia, declinato in Cultura e Castelli
- Inserimento in un'area del sito web della Destinazione Emilia dedicata alla Rete (elenco degli aderenti e scheda dedicata e delle loro proposte)
- Inserimento nel materiale promozionale e informativo dedicato alla Rete
- Promozione nei media e durante le attività promozionali, ogni qualvolta siano attinenti al target e ai mercati obiettivo
- Promozione via web e *social network*

11. IMPEGNI DEGLI ADERENTI

- Proporre offerte, convenzioni o proposte correlate con quelle di altri aderenti alla rispettiva Rete
- Inserire nel proprio sito web o pagina FB, nel materiale promozionale e all'ingresso dei propri locali il marchio di appartenenza alla Rete
- Se richiesto, fornire a DTE materiale promozionale (testi, immagini) aggiornato e nei formati richiesti
- Partecipare agli incontri e ai corsi di formazione organizzati dalla Rete
- Garantire la fornitura di tutti i servizi indicati nel disciplinare
- Se richiesti, per indagini e statistiche di settore, comunicare i dati relativi alle visite/presenze nelle proprie strutture; partecipare a iniziative sul monitoraggio della customer satisfaction
- Essere disponibili a collaborare ad eventuali azioni di promozione e promocommercializzazione della Rete

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

12. MODALITÀ DI ADESIONE

L'adesione alla Rete di Prodotto Emilia Cultura e Castelli Experience avviene attraverso richiesta scritta da parte dell'impresa tramite apposita scheda di adesione predisposta dalla Destinazione Turistica Emilia.

L'adesione di soggetti individuali che vogliono aderire alla Rete è gratuita per i primi 2 anni di attività della Rete. Il rinnovo dell'adesione è automatico dopo il primo anno. Dal terzo anno la Cabina di Regia (DGR 447/2017 e suc.mod.) può proporre una quota di adesione per destinarla alle attività di gestione e promocommercializzazione della Rete.

13. PROCEDURA DI AMMISSIONE

Con la scheda di adesione, il soggetto che intende aderire a DTE autocertifica il possesso dei requisiti minimi e consigliati posseduti nonché il rispetto di tutte le normative di settore. DTE potrà provvedere alla verifica del possesso dei requisiti richiesti dal presente disciplinare. In caso di situazioni controverse l'accertamento dei requisiti da parte di Destinazione Turistica Emilia avverrà tramite consultazione dei Soggetti Partner (di cui al punto 7). Annualmente la lista delle adesioni verrà aggiornata ed approvata dalla Cabina di Regia della Destinazione Turistica Emilia (DGR 447/2017 e suc.mod.)

Dal momento dell'accettazione della richiesta di adesione alla Rete, l'impresa aderente acquisirà i diritti, i vantaggi e gli impegni di cui ai punti 9, 10 e 11.

14. REQUISITI

14.1 Requisiti minimi per tutti i tipi di attività (fatte salve tutte le normative di Legge)

- Localizzazione nelle città o nelle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia
- Personale con conoscenza della lingua inglese (almeno livello base)
- Esposizione chiara (anche in inglese) di prezzi e costi dei servizi
- Presenza di uno spazio/vetrina fornito di materiale informativo sul territorio (risorse culturali, manifestazioni, eventi, prodotti ecc) e sui servizi (trasporti, guide turistiche, ecc)
- Personale con conoscenza dell'offerta turistica e culturale del territorio
- Ambienti e servizi adeguati ad una accoglienza turistica di qualità
- Esposizione del logo della Rete Emilia Cultura e Castelli Experience
- Stato dei locali e arredamento consono ad un'accoglienza di qualità del turista
- Indirizzo di posta elettronica attivo
- Connessione Internet (dove il servizio è possibile)

14.2 Requisiti consigliati per tutti i tipi di

- attività**
- Tematizzazione degli ambienti
 - Promozione di servizi specifici per disabili
 - Servizi per famiglie con bambini (servizi baby sitting, area giochi, ecc)
 - Segnaletica interna alla struttura adeguata, anche in lingua inglese
 - Booking online secondo le normative vigenti
 - Pagamenti con carte di credito e bancomat (per le attività per le quali non è obbligatorio per legge)
 - Accordi di fornitura o convenzioni con altre imprese e operatori aderenti alla Rete (es. noleggio auto, bici, navetta)

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

14.3 Requisiti per tipo di attività

Requisiti minimi per attrattive culturali: musei, castelli e dimore storiche

- Apertura almeno nei week end e nei festivi, per almeno 6 mesi l'anno
- Per i castelli e dimore storiche: almeno 50% delle sale aperte alla fruizione
- Per i musei: esposizione permanente, di cui almeno il 50% delle sale aperte alla fruizione
- Personale formato sull'offerta culturale del territorio
- Sito web tradotto in inglese
- Disponibilità di informazioni e prenotazioni almeno via telefono
- Possibilità di visite guidate anche in lingua inglese
- Presenza di adeguata segnaletica e pannelli informativi
- Disponibilità di materiale informativo gratuito
- Realizzazione di almeno un evento culturale all'anno
- Partecipazione ad eventi di promozione del territorio e dell'offerta turistica dell'Emilia
- Garantire la rilevazione statistica quantitativa dei visitatori e qualitativa una tantum, per esempio in relazione a specifici eventi

Requisiti consigliati per attrattive culturali: musei e castelli

- Audioguide
- Dotazione di strumenti multimediali
- Realizzazione di attività didattiche
- Disponibilità di consultare i beni conservati anche tramite sistemi informativi
- Organizzazione di laboratori / workshop tematici
- Collaborazione e partecipazione ad iniziative di altri soggetti della Rete, pubblici o privati
- Collaborazione con guide locali aderenti alla Rete specializzate in servizi per il target culturale
- Attivazione di strategie di fidelizzazione dei visitatori
- Possibilità di prenotazione online **N.B.**
- **Le strutture che al proprio interno hanno servizio di ristorante, dovranno possedere anche i requisiti previsti per ristoranti/trattorie/osterie.**
- **Le strutture che al proprio interno offrono servizio di ricettività, dovranno possedere anche i requisiti previsti per le strutture ricettive.**

Requisiti minimi per attrattive culturali: teatri

- Apertura almeno nei week end e nei festivi, per almeno 6 mesi l'anno
- Visite guidate anche in lingua inglese
- Sito web tradotto in inglese
- Presenza di adeguata segnaletica e pannelli informativi

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

- Disponibilità di informazioni online sui servizi
- Partecipazione ad eventi di promozione del territorio e dell'offerta turistica di Emilia

Requisiti consigliati per attrattive culturali: teatri

- Audioguide
- Dotazione di strumenti multimediali
- Realizzazione di almeno un evento tematico-turistico all'anno
- Collaborazione con guide locali specializzate in servizi per il target culturale
- Collaborazione e partecipazione ad iniziative di altri soggetti della Rete, pubblici o privati

Requisiti minimi per strutture ricettive Cultura e Castelli

- Sito web (o pagina facebook) aggiornato, anche in lingua inglese, con logo di Destinazione Turistica Emilia e link al sito www.visitemilia.com
- Colazione, se fornita che comprenda prodotti tipici locali
- Assistenza per prenotazioni di visite/escursioni sul territorio in collaborazione con gli aderenti alla rete
- Offerte promozionali di soggiorno + visite, eventi, concerti, ecc almeno 4 week end all'anno

Requisiti consigliati per strutture ricettive Cultura e Castelli

- Tematizzare gli ambienti su eventi, attrazioni culturali e personaggi storici
- Navetta gratuita da/per maggiori aeroporti e stazioni ferroviarie
- Noleggio bici
- Car sharing
- Convenzione con ristoranti appartenenti alla Rete di Prodotto (se non si dispone di ristorante proprio)

Requisiti minimi per ristoranti / osterie / trattorie Cultura e Castelli

- Apertura domenicale / festiva (almeno per il 75 % dei week end)
- Offerta di piatti della tradizione locale, realizzati con prodotti del territorio
- Disponibilità di almeno 3 vini in carta provenienti da produzioni locali
- Personale in grado di fornire informazioni sul territorio
- Personale in sala con conoscenza della lingua inglese (almeno livello base)
- Prezzi e menù esposti in modo chiaro e ben visibile
- Menù tradotto almeno in una lingua inglese
- Disponibilità di materiale informativo su itinerari e servizi legati all'offerta culturale del territorio

Requisiti consigliati per ristoranti / osterie / trattorie Cultura e Castelli

- Presenza di carta vini o di sommelier (o personale esperto di vini)
- Menù per vegetariani / vegani / celiaci
- Sito web (o pagina Facebook) aggiornato con logo di Destinazione Turistica Emilia e link al sito www.visitemilia.com e traduzione in inglese
- Indicazione dei produttori locali della Rete sul menù

Requisiti minimi per fornitori di servizi Cultura e Castelli

- Personale formato sull'offerta culturale del territorio e in possesso di patentino e specifica autorizzazione ove richiesto
- Disponibilità durante tutto l'anno o nei periodi di maggiore affluenza turistica

Requisiti consigliati per fornitori di servizi Cultura e Castelli

- Guide turistiche: visite monotematiche almeno a richiesta

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

- ☐ Prenotazione on-line dei servizi
- ☐ Sito web (o pagina facebook) aggiornato, anche in lingua inglese, con logo di Destinazione Turistica Emilia e link al sito www.visitemilia.com

Requisiti minimi per aziende agrituristiche Cultura e Castelli

- ☐ Colazione che comprenda prodotti locali, di produzione propria
- ☐ Offerte alloggio + degustazione almeno 4 weekend all'anno
- ☐ Proposta di prodotti di produzione propria nei menù
- ☐ Proposta di vini di produzione locale
- ☐ Materiale informativo e promozionale su offerta culturale del territorio di DTE **Requisiti consigliati per aziende agrituristiche Cultura e Castelli**
- ☐ Vendita di prodotti di produzione propria
- ☐ Visite guidate in azienda
- ☐ Servizi per le famiglie, aree gioco o attività per bambini
- ☐ Servizi complementari (trasporti)
- ☐ Sito web (o pagina facebook) aggiornato, anche in lingua inglese, con logo di Destinazione Turistica Emilia e link al sito www.visitemilia.com

N.B.

- ☐ Le aziende agrituristiche che offrono anche servizio di ristorazione, dovranno rispettare i requisiti previsti per ristoranti / trattorie / osterie.
- ☐ Le aziende agrituristiche che offrono anche pernottamento, dovranno rispettare i requisiti previsti per le strutture ricettive.

15. ANIMAZIONE DELLA RETE DI PRODOTTO

Destinazione Turistica Emilia, in quanto ente gestore della Rete, realizza le attività di animazione territoriale sia verso gli aderenti alla Rete, per creare collaborazione, sia verso l'esterno, al fine di strutturare una rete di contatti trasversale. Le attività di animazione comprendono incontri con gli aderenti, riunioni e incontri dell'ente responsabile con soggetti terzi e incontri e riunioni tra ente gestore, aderenti e soggetti terzi, sia istituzionali sia privati o associazioni. DTE potrà avvalersi di soggetti terzi per l'attività di gestione della Rete attraverso le procedure previste dalle norme di legge, mantenendo il ruolo di coordinamento e di rappresentanza. Destinazione Turistica Emilia informerà periodicamente i Soggetti Partner e la Cabina di Regia delle sopracitate attività.

16. COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Le attività di comunicazione e promozione della Rete sono programmate dalla Destinazione Turistica Emilia, in quanto ente pubblico territoriale deputato a tale compito, nelle modalità previste dalla normativa, dallo statuto e dal presente disciplinare.

17. CONTROLLI

L'ente gestore della Rete ha la facoltà di effettuare, nelle imprese e strutture aderenti, controlli per attestare la veridicità delle informazioni da esse fornite, eventualmente senza preavviso, e anche in seguito alla conferma di adesione.

18. CAUSE DI ESPULSIONE

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

- ☐ Sospensione di servizi senza adeguata motivazione per più di 30 giorni
- ☐ Sospensione anche momentanea dei servizi minimi richiesti senza comunicazione al gestore

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634

- Esito negativo delle verifiche sulla veridicità delle informazioni fornite alla DTE e sull'osservanza dei requisiti.

Destinazione Turistica Emilia, sentita la Cabina di Regia (DGR 447/2017 e suc.mod.) e i Soggetti Partner di cui al punto 7, decide in merito alla cancellazione di un soggetto dall'elenco degli aderenti.

19. RECESSO

L'impresa ha diritto a rinunciare all'adesione alla Rete di prodotto in qualsiasi momento, previa semplice comunicazione scritta. Il recesso comporta la cancellazione dell'impresa dalle iniziative promozionali della Rete e il divieto di utilizzo del marchio nei propri locali e sul materiale informativo/promozionale.

Destinazione Turistica Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

P.IVA 02864470345 – C.F. 92192900345

Sede legale: viale Martiri della Libertà, 15 – 43123 Parma

e-mail: destinazione.emilia@regione.emilia-romagna.it

tel. 0521 931634