

Regolamento per il rilascio del marchio “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio” Istituito da A.I.A.V. ai sensi dell’art. 81 D.Lgs. 59/2010

1. Finalità

1.1 “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio” è un marchio di qualità, istituito da AIAV - Associazione Italiana Agenti di Viaggio ai sensi dell’art. 81 del D.Lgs. 59/2010, di attuazione della Direttiva 2006/123/CE, che identifica e promuove le agenzie di viaggio italiane che garantiscono elevatissimi standard qualitativi nell’assistenza al cliente, nella consulenza e vendita di servizi e pacchetti turistici, con l’adesione ad un preciso codice di condotta a tutela del consumatore - turista.

1.2 “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio” ha come propria finalità la selezione ed il riconoscimento delle agenzie di viaggio, operanti sul territorio italiano, che garantiscano al consumatore competenza, esperienza e trasparenza nella prestazione dei propri servizi. Gli standard qualitativi sono stati definiti nel relativo *Disciplinare* (pubblicato sul sito www.quiaiaiv.eu) sia con riferimento agli operatori delle agenzie di viaggio (preparazione, competenza, assistenza al consumatore in ogni fase della consulenza e vendita, ecc...), che con riferimento alla struttura stessa dell’agenzia (rispondenza alle norme di sicurezza per i dipendenti e per i clienti, accesso facilitato per i disabili , ecc...).

Non solo. Ulteriori finalità del marchio di qualità sono: la promozione della formazione e dell’aggiornamento continuo degli operatori delle agenzie di viaggio; la difesa dei diritti del consumatore/turista; la lotta all’abusivismo nel settore organizzazione dei viaggi.

Elemento imprescindibile per l’ottenimento del marchio di qualità è l’adesione dell’agenzia di viaggi al Codice di Autoregolamentazione delle Imprese Turistiche, redatto a tutela del turista/consumatore nell’acquisto/fruizione dei pacchetti e servizi turistici.

1.3 Il marchio “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio” è un riconoscimento del quale le agenzie di viaggio possono fregiarsi ai fini promozionali, proponendo al consumatore la garanzia del rispetto dei requisiti di qualità stabiliti dal *Disciplinare* definito dall’A.I.A.V. L’agenzia di viaggio che abbia ottenuto il riconoscimento del marchio di qualità “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio” verrà automaticamente inserita tra le imprese beneficianti di ogni azione promozionale intrapresa dall’A.I.A.V. a favore dei propri iscritti.

1.4 Il presente *Regolamento* stabilisce le regole e le procedure che le agenzie di viaggio richiedenti dovranno seguire, per ottenere il rilascio del marchio “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio”.

2. Soggetti coinvolti

2.1 A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio: ideatore e gestore del marchio “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio” ai sensi dell’art. 81 D.Lgs. 59/2010.

2.2 Valutatori: sono i soggetti, designati dal gestore, delegati regionali e provinciali di A.I.A.V., che effettuano la visita presso l’agenzia di viaggi, al fine di verificare *in loco*

l'esistenza dei requisiti previsti dal *Disciplinare* per l'ottenimento del marchio di qualità. I Valutatori sono tutti soggetti di comprovata e pluriennale esperienza, Direttori Tecnici o titolari di agenzie di viaggio, dotati di indiscussa competenza nei campi oggetto di valutazione.

2.3 Traveledu: portale di e-learning (www.traveledu.it) dedicato alla formazione nel settore del turismo, che gestisce la piattaforma di formazione online relativa all'aggiornamento periodico degli agenti di viaggio, nonché gestore del test preliminare volto alla verifica della sussistenza dei requisiti minimi di formazione previsti dal *Disciplinare* per l'ottenimento del marchio di qualità.

2.4 Commissione di valutazione: è la Commissione, istituita all'interno di A.I.A.V. (i cui componenti sono meglio individuati sul sito www.quiaiaiv.eu) incaricata di effettuare la valutazione finale circa la sussistenza dei requisiti relativi all'agenzia (come verificati dai Valutatori), di quelli relativi alla formazione (come risultanti dal test di valutazione effettuato sulla piattaforma www.traveledu.it) e di quelli risultanti dal modulo di richiesta per l'ottenimento del marchio, ai fini del rilascio, o meno del marchio di qualità "QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio", il tutto come previsto dal *Disciplinare*.

2.5 Agenzia di Viaggio: il soggetto, compreso nelle categorie di cui ai Codici Ateco: 79.1 - attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator e 79.9 - altri servizi di prenotazione e attività connesse, che ha fatto richiesta di adesione al marchio "QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio".

3. Modalità di presentazione della domanda di adesione al marchio di qualità

3.1 La regolare iscrizione dell'agenzia di viaggio all' A.I.A.V. è requisito per la presentazione della Domanda per l'ottenimento del Marchio di Qualità.

3.2 La Domanda per l'ottenimento del Marchio di Qualità (scaricabile dal sito www.quiaviav.eu) deve essere compilata dal titolare o dal legale rappresentante dall'agenzia di viaggio interessata, sottoscritta e timbrata con il timbro dell'agenzia di viaggio e presentata all' A.I.A.V., (unitamente agli allegati indicati) con una delle seguenti modalità:

- in formato PDF o JPEG, da trasmettere a mezzo PEC all'indirizzo aiavadv@pec.it;
- in formato cartaceo, a mezzo posta raccomandata o a mezzo corriere, da spedire presso la sede di A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio in Corso Novara, 99, (10154) Torino.

3.3 L'invio della "Domanda per l'ottenimento del Marchio di Qualità" compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal legale rappresentate dell'agenzia di viaggio, rappresenta la formale espressione della volontà di aderire nonché l'accettazione integrale del presente *Regolamento* e del *Disciplinare* relativi al marchio di qualità.

3.4 L'agenzia di viaggio riceverà dall' A.I.A.V. la comunicazione di ricezione della domanda.

4. Modalità di esecuzione della verifica

4.1 La verifica della sussistenza dei requisiti per l'ottenimento del marchio, avverrà in quattro fasi:

1) *Valutazione della domanda.* La prima fase consiste nella valutazione, da parte della Commissione a ciò preposta, dei dati e della documentazione risultante dalla *Domanda per l'ottenimento del Marchio di Qualità*. In caso di esito positivo di tale verifica, la Commissione ne darà comunicazione all'agenzia. Laddove la domanda risultasse incompleta o insufficiente, la Commissione ne darà adeguata informazione all'agenzia, che potrà provvedere alla sua integrazione.

2) *Verifica presso l'agenzia.* La seconda fase consiste nella verifica, da parte dei Valutatori di A.I.A.V., della sussistenza, presso l'agenzia, di tutti i requisiti indicati dal *Regolamento* e riferiti alla struttura dell'agenzia di viaggio.

Il titolare/legale rappresentante dell'agenzia si impegna ad agevolare lo svolgimento della verifica, che potrà essere effettuata senza fornire alcun preavviso.

La verifica consiste nel sopralluogo presso l'agenzia di viaggio, compiuto da un Valutatore di A.I.A.V. e volto a verificare la corrispondenza dei requisiti strutturali e dei servizi offerti ai consumatori rispetto a quelli stabiliti dal *Disciplinare*.

Oggetto della verifica dei requisiti strutturali saranno le aree destinate all'attività, comuni e non, anche quando le stesse non risultino accessibili al pubblico, così come previsto dal *Disciplinare*.

La verifica dei requisiti richiesti viene documentata mediante la compilazione di una scheda di riscontro, dalle informazioni e dalla documentazione acquisita dal valutatore e dal supporto fotografico prodotto nel corso della visita. Quanto raccolto dal valutatore in sede di verifica viene successivamente elaborato per la definizione e l'attribuzione del punteggio (secondo la *Tabella di valutazione* allegata al *Disciplinare* alla lettera "A") e tempestivamente inviato alla Commissione di valutazione di A.I.A.V., per la valutazione finale.

3) *Verifica dei requisiti relativi alla formazione del titolare e del personale.* La terza fase consiste nella valutazione della sussistenza dei requisiti relativi alla formazione.

Con riferimento al **titolare che sia anche Direttore Tecnico**, viene considerata valida, ai fini della sussistenza dei requisiti richiesti per l'ottenimento del marchio, il possesso della qualifica di Direttore Tecnico.

Con riferimento al **Direttore Tecnico non titolare dell'agenzia**, ove in possesso di regolare contratto di dipendenza/collaborazione con l'agenzia, viene considerata valida, ai fini della sussistenza dei requisiti richiesti per l'ottenimento del marchio, il possesso della qualifica di Direttore Tecnico.

Con riferimento ai **collaboratori/dipendenti dell'agenzia**, per la verifica del possesso dei requisiti relativi alla loro formazione, essi dovranno sostenere l'apposito test di valutazione, on-line, presente sulla piattaforma di formazione www.traveledu.it.

Il test viene svolto online, in un tempo massimo di 30 minuti entro i quali l'esaminando deve rispondere ad una serie di domande (la maggior parte con sistema di risposta multipla) che toccano le quattro macro - aree di "Tecnica turistica", "Competenza

giuridica”, “Competenza gestionale e amministrativa” e “Tecniche di vendita”. Sulla base del risultato ottenuto l’esaminando ottiene un giudizio che può condurre all’attestazione della competenza o al rimando ad un esame approfondito su uno o più argomenti previa partecipazione ad apposito corso formativo online.

4) Valutazione finale e globale. La quarta ed ultima fase viene svolta dalla Commissione di valutazione di A.I.A.V. che, nel più breve tempo possibile, esamina tutto il materiale raccolto (domanda, scheda di riscontro, fotografie, qualifiche/attestati, esito del test on line) ed elabora una valutazione finale (positiva/negativa circa la concessione del marchio).

Le agenzie che abbiano ottenuto un punteggio complessivo di almeno 350 punti secondo la scheda di valutazione compilata dai valutatori, che siano in regola con la documentazione allegata al modulo di domanda e che abbiano dimostrato di possedere i requisiti richiesti con riferimento alla formazione, possono ottenere la concessione del marchio.

I requisiti quali: il possesso della licenza, il possesso dell’assicurazione per la responsabilità civile (CCV) e l’inesistenza di procedure concorsuali a carico dell’impresa richiedente sono considerati imprescindibili per l’ottenimento del marchio, indipendentemente dal punteggio ottenuto.

4.2 Conclusa la valutazione finale e globale, la Commissione di A.I.A.V. ne comunicherà all’agenzia di viaggio richiedente l’esito (positivo/negativo/da integrare).

5. Reclami e ricorsi

5.1 Le agenzie di viaggio che non ottengono il punteggio ritenuto valido per l’ottenimento del marchio ricevono comunicazione sui motivi dell’esclusione e potranno ripresentare la domanda non prima di sei mesi e comunque dopo aver eliminato le carenze riscontrate.

5.2 L’agenzia di viaggio la cui domanda di ottenimento del marchio sia stata respinta, può – entro 20 giorni dalla comunicazione del rifiuto - opporre un formale reclamo all’A.I.A.V. in relazione, a titolo di esempio, all’opera del valutatore o della Commissione di Valutazione. In questo caso, l’A.I.A.V. gestirà il reclamo rapidamente, dandone comunicazione alla struttura.

5.3 Il ricorso deve precisare le motivazioni sulle quali l’agenzia di viaggio non concorda. Il ricorso viene esaminato da un Comitato di Riesame composto da tre membri e nominato dal Collegio dei Probi Viri di A.I.A.V.. Il Comitato di Riesame valuta il ricorso entro 90 giorni dalla sua presentazione. Le decisioni del Comitato di Riesame sono insindacabili e inappellabili. Le spese del giudizio sono a carico delle parti.

6. Concessione e rinnovo del marchio “QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio”

6.1 In caso di esito positivo dell’istruttoria relativa alla concessione del marchio di qualità, la Commissione di Valutazione istituita presso l’A.I.A.V. valida il punteggio ottenuto e delibera il rilascio del marchio, dandone tempestiva comunicazione all’agenzia.

6.2 Ottenuta la conferma dell'esito positivo dell'istruttoria, l'agenzia dovrà provvedere, entro breve termine, al versamento della quota annuale prevista per la concessione del marchio, pari ad Euro 100,00 con versamento a mezzo bonifico bancario sul conto corrente IBAN IT96 F033 5901 6001 0000 0102 976 intestato a A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio, indicando quale causale: *"Quota annuale marchio di qualità "QI", anno 2015"*.

6.3 Ricevuto il pagamento, A.I.A.V. invierà immediatamente all'agenzia di viaggio l'attestato relativo alla concessione del marchio, le vetrofanie e provvederà all'inserimento dei dati dell'agenzia nell'elenco delle "Agenzie di Qualità" presente sul sito www.quiaiaiv.eu.

6.4 Il rinnovo della concessione del marchio è annuale ed è subordinato al completamento, con esito positivo - da parte di tutti i soggetti operanti in agenzia - dei test di valutazione annuali presenti sulla piattaforma di formazione www.traveledu.it, che saranno inviati alla scadenza dal gestore a ciascuna agenzia. Il mancato superamento dei test di valutazione, non comporterà il decadimento automatico dalla titolarità del marchio di qualità, che potrà essere mantenuto dopo la necessaria fruizione dei corsi di aggiornamento presenti sulla piattaforma di formazione ed il superamento, con esito positivo, dei test di valutazione finali.

6.5 Il mantenimento del marchio *"QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio"* è subordinato agli esiti di una verifica annuale - secondo quanto definito al paragrafo 6.4 del presente *Regolamento* - per ciò che attiene all'aggiornamento ed alla formazione permanente. Per quanto riguarda i requisiti "strutturali" dell'agenzia, i Valutatori di A.I.A.V. svolgeranno presso le singole agenzie verifiche periodiche non preannunciate, al fine di verificare il mantenimento di tali requisiti.

6.6 Quando i requisiti necessari per il mantenimento dovessero venir meno, il marchio può essere revocato, con la conseguente impossibilità da parte dell'agenzia di viaggio di utilizzarlo per qualsiasi motivo, in particolare per ogni iniziativa a carattere promozionale o pubblicitario, a partire dal momento della revoca.

6.7 Il costo del rinnovo annuale per l'utilizzo del marchio è di Euro 80,00 che dovranno essere corrisposti con versamento a mezzo bonifico bancario sul conto corrente IBAN IT96 F033 5901 6001 0000 0102 976 intestato a A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio indicando quale causale: *"Rinnovo annuale marchio di qualità "QI"*.

7. Disposizioni per l'uso del marchio "QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio"

7.1 L'agenzia di viaggio può pubblicizzare l'ottenimento del marchio mediante l'affissione dell'Attestato e l'inserimento del logo su documentazione pubblicitaria o materiale informativo vario riferito all'agenzia.

7.2 L'agenzia di viaggio può utilizzare l'Attestato o il marchio solo ed esclusivamente quando lo stesso sia valido e accompagnato dall'indicazione dell'anno di rilascio.

7.3 L'agenzia di viaggio ha l'obbligo di utilizzare il marchio "QI - La qualità delle Agenzie di Viaggio" con le modalità definite dal presente *Regolamento* sull'uso del marchio. A.I.A.V. si riserva di proteggere legalmente l'uso del marchio da qualsiasi utilizzo ad opera di terzi non autorizzati.

8. Riservatezza

8.1 Gli atti e le informazioni riguardanti l'agenzia di viaggio, acquisiti o dei quali si è venuti a conoscenza nel corso delle attività di valutazione, sono considerati riservati, salvo disposizioni di legge contrarie o autorizzazione scritta della struttura.

9. Clausola di conciliazione

9.1 Tutte le controversie che dovessero sorgere in relazione al presente *Regolamento* saranno sottoposte al tentativo di conciliazione, presso la Camera di commercio di Torino, il cui *Regolamento* si dichiara di conoscere ed accettare.