



**Regolamento per l'attribuzione 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**, creato e gestito da AIAV - Associazione Italiana Agenti di Viaggio ai sensi dell'art. 81 del D. Lgs. 59/2010, di attuazione della Direttiva 2006/123/CE, riconosciuto dal Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito anche il *marchio*).

"QI - La Qualità delle Agenzie di Viaggio" è un marchio che identifica e promuove quelle agenzie di viaggio che garantiscono **elevatissimi standard qualitativi** nell'assistenza al cliente e nella consulenza e vendita di servizi e pacchetti turistici, con l'adesione ad un preciso **codice di condotta** a tutela del viaggiatore.

1.2 il *marchio* è attribuito da A.I.A.V. alle agenzie di viaggio, che rispondono ai requisiti richiesti e che operano sul territorio italiano garantendo al viaggiatore competenza, esperienza e trasparenza nella prestazione dei propri servizi.

Gli standard qualitativi sono definiti nel *Disciplinare* (pubblicato sul sito www.quiaiaav.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.*).

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* è l'adesione dell'agenzia di viaggi al **Codice Etico delle Agenzie di Viaggio**, redatto a tutela del turista/consumatore nell'acquisto/fruizione dei pacchetti e servizi turistici.

1.3 Il *marchio* 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* verrà automaticamente inserita tra le imprese beneficianti delle azioni promozionali intraprese 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*.

2. Soggetti coinvolti

2.1 A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio: ideatore e gestore del *marchio* 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*. 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 Formazione AIAV: portale di e-learning (campus.aiav.eu) dedicato alla formazione nel settore del turismo, eroga i contenuti formativi relativi all'aggiornamento periodico degli agenti di viaggio. Inoltre gestisce il 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.quiaiaav.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 campus.aiav.eu) e di quelli risultanti dal modulo di richiesta per l'ottenimento del *marchio*, il tutto come previsto dal *Disciplinare*.

2.5 Agenzia di Viaggio: il soggetto, compreso nelle categorie di cui ai Codici Ateco: 79.1 e/o 79.11.00 - 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*.

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.quiaiaav.eu*) deve essere compilata dal titolare o dal legale rappresentante dall'agenzia di viaggio interessata, sottoscritta, timbrata e presentata all' A.I.A.V., (*unitamente agli allegati indicati*) con la seguente modalità:

- in formato PDF o JPEG da trasmettere a mezzo PEC all'indirizzo aiavadv@pec.it.

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*.

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, consistente nel sopralluogo presso l'agenzia richiedente da parte dei Valutatori di A.I.A.V., della sussistenza di tutti i requisiti indicati dal *Regolamento* e riferiti alla struttura dell'agenzia di viaggio, che dovranno evidenziare la coerenza tra i requisiti strutturali e i servizi offerti ai consumatori rispetto a quelli stabiliti dal *Disciplinare*.

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

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.

Per la verifica del possesso dei requisiti relativi alla formazione di tutti i soggetti che operano in agenzia (*Titolare/Direttore Tecnico/dipendenti addetti al contatto con il pubblico*), dovrà essere sostenuto un apposito test di valutazione, on-line, presente sulla piattaforma di formazione campus.aiav.eu.

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 si ottiene un giudizio che può condurre all'attestazione della competenza o al rimando ad un ulteriore test su uno o più argomenti. Il test si intende superato con il 70% di risposte corrette.

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 dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, il possesso dell'assicurazione per la responsabilità civile (CCV) nonché della



polizza assicurativa o fondo di garanzia a copertura del rischio di insolvenza/fallimento 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, potrà - 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 del marchio "QI - La Qualità delle Agenzie di Viaggio"

6.1 In caso di esito positivo dell'istruttoria relativa alla concessione del *marchio*, la Commissione di Valutazione istituita presso l'A.I.A.V. valida il punteggio ottenuto e ne delibera il rilascio, 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 prevista per la concessione del *marchio*, pari ad Euro 60,00, a mezzo bonifico bancario sul c/c IBAN IT52 B03069 09606 100000102976 intestato ad A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio, indicando quale causale: "Quota annuale marchio di qualità "QI", anno".

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 suoi dati nell'elenco delle "Agenzie di Qualità" presente sul sito www.quiaiaiv.eu e www.aiav.eu.

7. Rinnovo annuale del marchio "QI - La Qualità delle Agenzie di Viaggio"

7.4 Il rinnovo della concessione del *marchio* è annuale ed è subordinato all'ottenimento - da parte di tutti i soggetti operanti in agenzia - di 40 crediti formativi annuali, che possono essere ottenuti con la fruizione dei corsi on line presenti sulla piattaforma di formazione campus.aiav.eu e con il superamento positivo, dei test di valutazione finali.



7.5 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.

7.6 Per il rinnovo della concessione del *marchio* saranno inoltre verificati annualmente il rinnovo annuale della polizza R.C. e del Fondo di Garanzia.

7.7 Quando i requisiti necessari per il mantenimento dovessero venir meno, il *marchio* potrà 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.

7.8 Il costo del rinnovo annuale per l’utilizzo del *marchio* è di Euro 40,00 che dovranno essere corrisposti con versamento a mezzo bonifico bancario sul conto corrente IBAN IT52 B03069 09606 100000102976 intestato ad A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio indicando quale causale: “Rinnovo annuale marchio di qualità “QI”.

8. Disposizioni per l’uso del marchio “QI - La Qualità delle Agenzie di Viaggio”

8.1 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.

8.2 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.

8.3 L’agenzia di viaggio ha l’obbligo di utilizzare il *marchio* 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.

9. Riservatezza

9.1 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.

10. Clausola di conciliazione

10.1 Tutte le controversie che dovessero sorgere in relazione al presente *Regolamento* saranno sottoposte al tentativo di conciliazione, presso ADR Piemonte - Unioncamere Piemonte di Torino, il cui Regolamento si dichiara di conoscere ed accettare.