



**CLASSIFICAZIONE DEGLI APPARTAMENTI DI VACANZE E CAMERE PER OSPITI**

# REGOLAMENTO

## SOMMARIO

1	Obiettivi.....	2
2	Organizzazione.....	2
3	Requisiti minimi.....	2
4	Categorie di classificazione e aggettivo superior*.....	2
5	Specializzazioni.....	6
6	Funzione jolly.....	6
7	Chi si occupa della classificazione?.....	7
8	Certificato e validità.....	7
9	Qualità e controlli.....	7
10	Utilizzo del marchio di garanzia.....	8
11	Sanzioni.....	8
12	Modifica dei dati e nuova classificazione.....	8
13	Tasse.....	9
14	Reclami, ricorsi.....	10
15	Entrata in vigore.....	10

---

## 1 OBIETTIVI

- Favorire la sensibilizzazione degli offerenti di alloggi verso la qualità
- Stabilire degli standard chiari (hardware)
- Sviluppate la qualità dell'offerta
- Favorire la disponibilità al servizio (software)
- Permettere all'ospite il confronto delle offerte
- Promuovere la presenza sul mercato e quindi migliorare lo sfruttamento e il potenziale di profitto degli appartamenti di vacanze e delle camere per gli ospiti
- Utilizzo della piattaforma Internet (eMarktplatz) su chalet.myswitzerland.com e rooms.myswitzerland.com, nel rispetto dei requisiti sulla qualità dei dati.

---

## 2 ORGANIZZAZIONE

La Federazione svizzera del turismo (FST), in quanto organismo promotore del sistema di classificazione, istituisce un gruppo specialistico per la classificazione degli appartamenti di vacanze e delle camere per ospiti e, se necessario, diversi gruppi di lavoro. La direzione viene mantenuta all'interno della FST. La funzione e i compiti di questi due comitati sono riportati nel regolamento del gruppo specializzato per la classificazione degli appartamenti di vacanze.

---

## 3 REQUISITI MINIMI

Affinché un oggetto possa essere classificato, devono essere soddisfatti i requisiti minimi per gli appartamenti e le camere per gli ospiti. I requisiti minimi sono validi per tutte le categorie.

---

## 4 CATEGORIE DI CLASSIFICAZIONE E AGGETTIVO SUPERIOR\*

Per rientrare in una determinata categoria devono essere soddisfatte due condizioni:

- Adempimento dei criteri obbligatori.
- Raggiungimento del punteggio richiesto per la categoria.

### DEFINIZIONE DELL'AGGIUNTA SUPERIOR \*

Per ottenere le categorie da 1 a 5 stelle, gli appartamenti di vacanze e le camere per ospiti devono soddisfare un numero prestabilito di criteri obbligatori e raggiungere un determinato punteggio. Se un oggetto offre un confort più elevato e raggiunge pertanto il punteggio previsto per la categoria immediatamente superiore, gli viene assegnata l'aggiunta Superior.

### BED AND BREAKFAST

La classificazione viene effettuata da Bed and Breakfast Switzerland (BnBCH). Vigono i criteri di BnBCH, riconosciuti come equivalenti da parte della FST. I compiti, le competenze e le responsabilità di BnBCH sono riportati nel rispettivo accordo di collaborazione.

**APPARTAMENTI DI VACANZE**



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento di lusso



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento di lusso Superior

Per le esigenze più elevate. Dotato di un'infrastruttura eccellente. Grandi spazi disponibili. Arredamento lussuoso e di classe, corredato di tutte le comodità tecnologiche, che offre il massimo confort. Impresione visiva generale con un'armonia estetica costante di forme, colori e materiali. Impresione generale esclusiva.



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento di prima categoria



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento di prima categoria Superior

Per esigenze elevate. Dotato di un'ottima infrastruttura. Arredamento di ottima qualità con grande confort. Impresione visiva generale con un'armonia estetica costante di forme, colori e materiali. Impresione generale di alta qualità.



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento confort



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento confort Superior

Per esigenze medie. Infrastruttura gradevole. Arredamento di buona qualità con un buon confort. Arredamento ed equipaggiamento presentano un'armonia estetica costante di forme, colori e materiali. Impresione generale di un ambiente accogliente.



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento standard



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento standard Superior

Per esigenze limitate. Infrastruttura soddisfacente. Arredamento funzionale, con un livello medio di confort. Viene privilegiata la funzionalità. Impresione generale di sobrietà.



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento semplice



**APARTMENT**  
 Holiday Comfort



Appartamento semplice Superior

Arredamento semplice pronto per l'uso con relativo confort. Impresione generale semplice.

**CAMERE PER GLI OSPITI**



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera di lusso

Per le esigenze più elevate. Dotato di un'infrastruttura eccellente. Grandi spazi disponibili. Arredamento lussuoso e di classe, corredato di tutte le comodità tecnologiche, che offre il massimo confort. Impressione visiva generale con un'armonia estetica costante di forme, colori e materiali. Impressione generale esclusiva.



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera di lusso Superior



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera di prima categoria

Per esigenze elevate. Dotato di un'ottima infrastruttura. Arredamento di ottima qualità con grande confort. Impressione visiva generale con un'armonia estetica costante di forme, colori e materiali. Impressione generale di alta qualità.



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera di prima categoria Superior



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera confort

Per esigenze medie. Infrastruttura gradevole. Arredamento di buona qualità con un buon confort. Arredamento ed equipaggiamento presentano un'armonia estetica costante di forme, colori e materiali. Impressione generale di un ambiente accogliente.



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera confort Superior



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera standard

Per esigenze limitate. Infrastruttura soddisfacente. Arredamento funzionale, con un livello medio di confort. Viene privilegiata la funzionalità. Impressione generale di sobrietà.



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera standard Superior



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera semplice

Per esigenze sobrie. Infrastruttura essenziale. Arredamento semplice pronto per l'uso con relativo confort.



**GUEST ROOM**  
 Holiday Comfort



Camera semplice Superior

**BED AND BREAKFAST****BED & BREAKFAST**

Holiday Comfort

★★★★★ BnB di lusso

Dotato di un'infrastruttura eccellente ed esclusiva. Grandi spazi disponibili. Arredamento lussuoso e di classe, corredato di tutte le comodità tecnologiche. Bagno di lusso. Molto curato e impressione generale esclusiva. Colazione a buffet di lusso.

**BED & BREAKFAST**

Holiday Comfort

★★★★ BnB di prima categoria

Infrastruttura per esigenze elevate. Arredamento come nuovo in condizioni curate con particolare confort. Bagno di prima categoria. Impressione visiva generale di alta qualità con un'armonia estetica costante di forme e materiali. Colazione di lusso.

**BED & BREAKFAST**

Holiday Comfort

★★★ BnB confort

Infrastruttura gradevole mantenuta in buono stato. Arredamento ordinato e curato, con un buon livello di confort. Bagno confortevole. Impressione generale di un ambiente gradevole e accogliente. Abbondante colazione.

**BED & BREAKFAST**

Holiday Comfort

★★ BnB standard

Infrastruttura soddisfacente. Arredamento funzionale, con un livello medio di confort. Viene privilegiata la funzionalità. Bagno funzionale. Impressione generale di sobrietà. Colazione standard.

**BED & BREAKFAST**

Holiday Comfort

★ BnB semplice

Arredamento semplice con relativo confort. Bagno semplice. Pronto per l'uso. Colazione semplice.

---

## 5 SPECIALIZZAZIONI

Oltre alla classificazione, un oggetto può anche vantare una o più categorie di specializzazione.

Segue un elenco delle specializzazioni:

- Adatto alle famiglie
- Ciclisti benvenuti
- Animali domestici benvenuti
- Senza barriere/parzialmente senza barriere
- Rustici/Capanne montane/Maggenghi

L'adempimento delle categorie di specializzazione riportate nell'allegato è assolutamente necessario affinché un oggetto possa essere catalogato come specializzato. I requisiti minimi sono validi per tutte le categorie.

### **CATEGORIA DI SPECIALIZZAZIONE SENZA BARRIERE/PARZIALMENTE SENZA BARRIERE**

La categoria di specializzazione senza barriere/parzialmente senza barriere viene realizzata in collaborazione con Pro Infirmis. Tutti gli oggetti che adempiono i criteri definiti nell'allegato vengono rilevati con lo strumento di acquisizione dei dati di Pro Infirmis. L'applicazione web di Pro Infirmis analizza automaticamente i dati e fornisce alla FST il risultato in merito alla categoria senza barriere/parzialmente senza barriere. Il rilevamento avviene in loco da parte di controllori FST formati da Pro Infirmis.

I compiti, le competenze e le responsabilità di Pro Infirmis sono riportati nel rispettivo accordo di collaborazione.

---

## 6 FUNZIONE JOLLY

La funzione jolly significa che in linea di massima un determinato criterio obbligatorio non deve essere soddisfatto per entrare a fare parte della categoria desiderata. In questo modo si può raggiungere una determinata categoria anche se non si adempiono tutti i criteri obbligatori. Il jolly è limitato solo a pochi criteri obbligatori scelti e può essere utilizzato solo una volta e non può essere impiegato per l'impressione generale. Chi non si serve del jolly e adempie regolarmente tutti i criteri obbligatori riceve dei punti extra.

Per i criteri dell'applicazione del jolly vedasi la tabella con i punteggi in allegato.

---

## 7 CHI SI OCCUPA DELLA CLASSIFICAZIONE?

Gli utenti del sistema di classificazione (enti di classificazione) possono essere:

- Organizzazioni turistiche locali o regionali
- Mediatori immobiliari di appartamenti di vacanze (ad es. Reka, Interhome)
- Mediatori immobiliari di camere per gli ospiti
- Enti locali, regionali o nazionali di appartamenti di vacanze e camere per gli ospiti
- Agenzie che si occupano di appartamenti di vacanze
- Agenzie immobiliari.

La registrazione come ente di classificazione si effettua online sul sito Internet [swisstourfed.ch/apartment](http://swisstourfed.ch/apartment). Dopo la registrazione l'utente riceve una ID e una password dalla FST.

---

## 8 CERTIFICATO E VALIDITÀ

La durata di validità della classificazione prevede 4 anni dalla data di classificazione, fino alla fine del rispettivo mese.

Tutti gli oggetti che ottengono una classificazione definitiva ricevono un certificato emesso dalla FST che conferma la categoria di classificazione raggiunta, le specializzazioni e la durata di validità.

Gli oggetti con classificazione scaduta devono essere nuovamente classificati entro un massimo di tre mesi dalla scadenza del periodo di classificazione. Gli oggetti non classificati nuovamente dopo tre mesi dalla loro scadenza vengono rimossi dal sistema di classificazione (STnet) o archiviati. In seguito non sarà più possibile utilizzare le stelle.

---

## 9 QUALITÀ E CONTROLLI

La classificazione degli appartamenti di vacanze e delle camere per gli ospiti si basa su un'autodichiarazione.

Sottoscrivendo il questionario di rilevazione ufficiale, i locatori dichiarano che le informazioni fornite in merito al proprio oggetto sono complete e veritiere. Ogni anno si effettuano dei controlli a campione per almeno il 25% degli oggetti classificati.

I controlli a campione vengono effettuati su incarico della FST da parte di un controllore formato a tale scopo. Il coordinamento dei controlli è compito degli enti di classificazione.

I compiti, le competenze e le responsabilità sono riportati nelle direttive per i controlli a campione.

---

## 10 UTILIZZO DEL MARCHIO DI GARANZIA



Il sistema di classificazione degli appartamenti di vacanze «Apartment. Holiday Comfort» (senza camere per ospiti) è registrato quale marchio di garanzia presso l'Istituto Federale della Proprietà Intellettuale (IPI) (numero di deposito: n. CH 1038/2011). Il Regolamento di garanzia del marchio è rilasciato per i servizi seguenti:

- 36 settore immobiliare
- 43 servizi di ristorazione (alimentazione), alloggi temporanei

Gli oggetti che hanno il diritto di fregiarsi del marchio devono utilizzare esclusivamente il logo messo a disposizione dalla FST e rispettare le direttive in merito al layout.

---

## 11 SANZIONI

Gli oggetti la cui classificazione è scaduta o non valida non sono autorizzati a utilizzare il marchio di garanzia «Apartment. Holiday Comfort». Gli oggetti la cui classificazione è scaduta devono essere nuovamente classificati entro un massimo di tre mesi dalla scadenza del periodo di validità. Gli oggetti che non sono stati nuovamente classificati entro tre mesi dopo la scadenza della classificazione vengono archiviati nella banca dati ufficiale degli appartamenti di vacanze (STNet). In tal caso l'utilizzo del marchio di garanzia «Apartment. Holiday Comfort» non è più ammesso.

Gli oggetti che in base ai controlli a campione non soddisfano i requisiti richiesti per la classificazione ricevono dal controllore un termine per eliminare le carenze riscontrate. Scaduto tale termine, il marchio di garanzia «Apartment. Holiday Comfort» può essere revocato se non si è in grado di dimostrare che le carenze sono state eliminate.

---

## 12 MODIFICA DEI DATI E NUOVA CLASSIFICAZIONE

Una volta effettuata la classificazione definitiva, i dati relativi all'oggetto possono essere modificati in ogni momento nelle aree "dati generali" e "dati aggiuntivi". Queste modifiche non influiscono in alcun modo sul risultato della classificazione. È possibile modificare in ogni momento anche i "dati di classificazione". Quando la modifica comporta il passaggio ad un'altra categoria è necessario procedere ad una nuova classificazione. In questo caso la tassa di classificazione va nuovamente corrisposta.



---

## 13 TASSE

### TASSA BASE ANNUALE

L'ente di classificazione deve versare una tassa base annuale per l'utilizzo del sistema. Essa ammonta a:

CHF 225.— per organizzazioni associate alla FST,

CHF 450.— per organizzazioni non associate alla FST.

### CONTRIBUTO AI COSTI PER OGGETTO

Oltre alla tassa base, la FST richiede all'ente di classificazione una quota fissa per ciascun oggetto classificato.

Classificazione per 4 anni      forfait di CHF 50.- IVA esclusa

Per quanto riguarda le camere per gli ospiti, il contributo supplementare a partire da 2 camere affittate ammonta a CHF 25. - per camera. Non è previsto alcun rimborso per un eventuale recesso anticipato dalla classificazione. Gli enti di classificazione si rifinanziano in base alle proprie esigenze individuali.

### APPLICAZIONE NELL'AMBITO DEGLI APPARTAMENTI PER VACANZE NEI RESORT

Se in un oggetto o in un resort vengono classificati più di 20 appartamenti che appartengono al medesimo proprietario, su richiesta è possibile concedere uno sconto. La prima classificazione costa CHF 50.- (IVA esclusa) e per ogni ulteriore classificazione saranno richiesti CHF 25.- (IVA esclusa). Vanno però classificati almeno 20 appartamenti e ogni appartamento deve essere rilevato individualmente.

### FINANZIAMENTO DEI CONTROLLI

Per i controlli a campione effettuati su suo incarico, la FST corrisponde un'indennità di CHF 75.— (IVA e spese incluse) per oggetto controllato.

Per i controlli che prevedono un rilevamento completo nella categoria di specializzazione senza barriere/parzialmente senza barriere tramite l'applicazione web di Pro Infirmis sarà corrisposta un'indennità di CHF 135.- (IVA e spese incluse) ai controllori.

---

## 14 RECLAMI, RICORSI

### RECLAMI DEGLI OSPITI

L'elaborazione dei reclami degli ospiti rientra nelle competenze degli enti di classificazione. La FST non accoglie alcun reclamo degli ospiti e non prende alcuna posizione a riguardo.

### RECLAMI CONTRO LA CLASSIFICAZIONE DI UN OGGETTO

I ricorsi contro la classificazione degli oggetti o le obiezioni relative alla definizione dei criteri o ai risultati dei controlli vengono giudicati dalla Federazione svizzera del turismo (FST). Quest'ultima decide con riserva dell'art. 21 par. 3 della legge sulla protezione dei marchi LPM.

Tutte le obiezioni inoltrate alla FST devono essere documentate per iscritto e corredate di materiale fotografico da parte dal controllore, dell'ente di classificazione o del locatore/proprietario e trasmesse al massimo entro due mesi dopo la notifica della decisione di classificazione.

Se il ricorso contro la classificazione di un oggetto viene respinto dalla FST, quest'ultima addebiterà al richiedente un importo di CHF 125.—.

---

## 15 ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore il 01.02.2017 e sostituisce il regolamento "Classificazione per appartamenti e case di vacanze" del 01.02.2013.

Federazione Svizzera del Turismo



Dominique de Buman  
Presidente



Barbara Gisi  
Direttrice

Allegati:

- Requisiti minimi
- Criteri obbligatori per ogni categoria
- Tabella di assegnazione punti
- Categorie di specializzazione
- Questionario
- Orientamenti per i controlli a campione