

## PATTO DI DESTINAZIONE DELLA DMO SITUS (SANNIO INNOVATIVO TURISTICO E SOSTENIBILE)

### **Art. 1 – Oggetto e finalità**

1.1 Il presente Patto di Destinazione disciplina i rapporti di collaborazione tra la DMO SITUS (Sannio Innovativo Turistico e Sostenibile) e i soggetti pubblici, privati e del terzo settore che aderiscono alla gestione coordinata e integrata della destinazione turistica “Sannio”.

1.2 Il Patto definisce diritti, doveri, impegni e modalità operative dei sottoscrittori, contribuendo alla costruzione di un sistema turistico sostenibile, competitivo e coerente con la strategia regionale.

1.3 Il Patto costituisce parte integrante della documentazione richiesta per il riconoscimento provvisorio e definitivo della DMO SITUS ai sensi dell’Avviso pubblico regionale.

### **Art. 2 – Governance della DMO**

2.1 La governance della DMO SITUS è incardinata all’interno della S.c.ar.l. Patto Territoriale della Provincia di Benevento (Prossimamente DMO SITUS Sannio Innovativo Turistico e Sostenibile S.c.ar.l.), quale organismo di gestione della DMO, e si ispira ai principi di partecipazione, trasparenza, coordinamento tra pubblico-privato, responsabilità condivisa, valorizzazione delle competenze locali, linearità dell’azione organizzativa in funzione della destinazione, adesione libera e volontaria di nuovi soggetti in possesso di idonei requisiti.

2.2 Fermo restando il disposto normativo e statutario che disciplina l’attività della società, la S.c.ar.l. Patto Territoriale della Provincia di Benevento si dota di un atto regolativo, condiviso con gli aderenti alla DMO, che disciplina, tra l’altro:

- Obiettivi, strumenti e modelli organizzativi per garantire l’efficacia, l’efficienza e l’economicità della gestione della DMO;
- le forme, le modalità e le condizioni, anche finanziarie, di contribuzione alla DMO da parte dei soggetti aderenti;
- il funzionamento interno della DMO, tra cui il sistema contabile, il bilancio preventivo e consuntivo, il patrimonio, le responsabilità amministrative, gli organi direttivi e il sistema decisionale nonché organi e regole di controllo e applicazione delle sanzioni per il mancato rispetto delle disposizioni dell’atto regolativo e del patto di destinazione.

2.3 L’atto regolativo della DMO deve rispondere a principi di democraticità, trasparenza e linearità dell’azione organizzativa in funzione della destinazione, consentendo l’adesione libera e volontaria di nuovi soggetti, purché in possesso dei requisiti di cui alle Linee guida regionali e nel rispetto di quanto disposto nel presente Patto.

2.4 La DMO assicura, altresì, il coinvolgimento degli aderenti mediante strumenti di consultazione attiva quali (a mero titolo esemplificativo):

- a) incontri periodici di consultazione e programmazione;
- b) tavoli tematici per prodotti e filiere;
- c) strumenti digitali di partecipazione;
- d) condivisione di report, dati e documenti strategici.

### **Art. 3 – Strategie di marketing, promozione e comunicazione**

3.1 Gli aderenti si impegnano a adottare strategie coordinate analogiche e digitali finalizzate, almeno, a:

- a) promuovere l'identità culturale del Sannio;
- b) valorizzare gli attrattori turistici (culturali, naturalistici, religiosi, enogastronomici, sportivi, etc.);
- c) potenziare la reputazione digitale della destinazione;
- d) incrementare la permanenza media e la qualità dell'esperienza turistica.

3.2 La DMO redige un Piano di marketing della destinazione, condiviso con gli aderenti, con aggiornamento triennale che stabilisce almeno i seguenti elementi:

- analisi strategica del contesto;
- visione, missione e posizionamento;
- prodotti turistici ed esperienze prioritarie;
- mercati target e segmentazione;
- sistema degli obiettivi;
- strategia di comunicazione e branding;
- elementi di sostenibilità e accessibilità;
- modelli di partecipazione e co-creazione;
- Kpi di valutazione.

3.3 Gli aderenti contribuiscono alla promozione condivisa mediante la diffusione dei contenuti ufficiali, la collaborazione nelle campagne territoriali e l'utilizzo coerente degli elementi visivi del brand.

#### ***Art. 4 – Utilizzo del logo e del materiale identificativo***

4.1 Il logo della DMO SITUS è marchio distintivo di destinazione e può essere utilizzato, dagli aderenti, solo previa autorizzazione della DMO.

4.2 L'uso è consentito esclusivamente per:

- attività promozionali (analogiche e/o digitali) coerenti con la strategia DMO;
- comunicazioni istituzionali e commerciali degli aderenti;
- eventi riconosciuti come parte dell'offerta della destinazione;
- ogni altro uso previsto dal Manuale di identità visiva.

4.3 Gli aderenti sono tenuti al rispetto del Manuale di identità visiva, redatto dalla DMO, che esplicita almeno i seguenti contenuti:

- Logo della DMO SITUS (presenta il logo come segno istituzionale della DMO, chiarendone significato, ruolo e criteri generali di utilizzo per garantire coerenza e corretto impiego in tutti i contesti);
- Payoff e claim di destinazione (spiega la funzione del payoff come sintesi del posizionamento culturale della destinazione e ne definisce l'uso coerente all'interno della comunicazione visiva e narrativa della DMO);
- Sistema cromatico (descrive i colori dell'identità visiva e il loro valore simbolico e funzionale, fornendo indirizzi per un utilizzo coerente e riconoscibile su tutti i supporti);
- Tipografia istituzionale (stabilisce i criteri tipografici dell'identità visiva, assicurando chiarezza, leggibilità e uniformità nei materiali istituzionali e promozionali);
- Sistema iconografico e illustrativo (definisce l'uso di icone e segni grafici come elementi di supporto alla comunicazione, in coerenza con il linguaggio visivo complessivo della destinazione);

- Immagine fotografica della destinazione (individua lo stile fotografico della DMO SITUS, orientato a raccontare il territorio attraverso luoghi, persone ed esperienze, evitando rappresentazioni stereotipate);
- Mappe e rappresentazioni del territorio (inquadra le mappe come strumenti di orientamento e interpretazione del territorio, coerenti con l'identità visiva e utili a valorizzare filiere e itinerari);
- Applicazioni dell'identità visiva (mostra come l'identità visiva viene declinata nei principali strumenti di comunicazione istituzionale, promozionale e digitale della DMO);
- Uso dell'identità visiva da parte degli aderenti (regola l'utilizzo del brand e del logo da parte dei soggetti aderenti al Patto di destinazione, anche in riferimento all'utilizzo in contemporanea di ulteriori loghi, garantendo coerenza, correttezza e tutela dell'identità collettiva);
- Accessibilità, inclusione e sostenibilità (integra i principi di comunicazione accessibile, inclusiva e sostenibile nella costruzione dell'immagine della destinazione);
- Governance dell'identità visiva (definisce ruoli, responsabilità e modalità di aggiornamento dell'identità visiva, assicurando continuità e coerenza nel tempo);
- Allegati tecnici (raccolge materiali di supporto, esempi applicativi e riferimenti operativi per l'uso corretto dell'identità visiva).

#### ***Art. 5 – Portale web della destinazione***

5.1 Il portale web ufficiale della DMO SITUS costituisce lo strumento centrale di: informazione istituzionale sulla destinazione; promozione dell'offerta turistica integrata; narrazione identitaria del territorio; orientamento del visitatore; supporto alla commercializzazione dei prodotti turistici; raccolta e restituzione dei dati turistici.

5.2 Ogni soggetto aderente al Patto di destinazione è tenuto a contribuire attivamente all'alimentazione del portale web della DMO, fornendo contenuti aggiornati, veritieri e coerenti con la strategia della destinazione.

5.3 In particolare, ciascun aderente si impegna a trasmettere alla DMO: dati identificativi e di contatto aggiornati; descrizione dei servizi e delle attività svolte; informazioni su orari di apertura, modalità di accesso e prenotazione; indicazioni sull'accessibilità e sui servizi inclusivi disponibili; calendario di eventi, iniziative e attività stagionali; materiali fotografici e multimediali idonei alla pubblicazione; eventuali variazioni temporanee o straordinarie dell'offerta.

5.4 La trasmissione dei contenuti da parte degli aderenti avviene secondo modalità stabilite dalla DMO, che possono includere: moduli digitali dedicati; accessi riservati a piattaforme di gestione contenuti; form standardizzati per tipologia di soggetto aderente; flussi informativi automatizzati ove tecnicamente disponibili.

5.5 Gli aderenti sono responsabili della correttezza e dell'aggiornamento delle informazioni fornite e sono tenuti a comunicare alla DMO ogni variazione rilevante delle informazioni pubblicate entro e non oltre 10 giorni dal verificarsi dell'evento. Il mancato aggiornamento o la reiterata trasmissione di informazioni incomplete o non veritiere costituisce inadempienza agli obblighi del Patto e comporta la segnalazione formale con le eventuali conseguenze in termini di sospensione temporanea della visibilità sul portale e/o l'esclusione dalle azioni promozionali della DMO, in coerenza con quanto previsto dal successivo articolo 9.

5.6 La pubblicazione dei contenuti è subordinata alla verifica da parte della DMO di: coerenza con la strategia e il posizionamento della destinazione; conformità ai principi del Patto e della Carta

dell'accoglienza; rispetto delle norme vigenti in materia di comunicazione, privacy e diritti d'autore; qualità minima dei materiali forniti.

5.7 La DMO SITUS è responsabile della gestione complessiva del portale web e ne assicura:

- il coordinamento editoriale;
- la coerenza dei contenuti con il brand di destinazione;
- la qualità, l'accessibilità e la leggibilità delle informazioni;
- l'aggiornamento tecnologico e funzionale della piattaforma;
- la tutela dell'immagine e della reputazione della destinazione.

La DMO, inoltre, garantisce che il portale web: rispetti criteri di accessibilità digitale; sia progressivamente disponibile in più lingue; fornisca informazioni chiare sui livelli di accessibilità dell'offerta turistica; adotti soluzioni inclusive per differenti tipologie di utenti.

5.8 A tal fine, la DMO istituisce un team di gestione e redazione del portale, incaricato della validazione, pubblicazione e organizzazione dei contenuti.

5.9 Il portale web è integrato con strumenti di analisi e monitoraggio dei flussi e dei comportamenti degli utenti.

5.10 Gli aderenti autorizzano l'utilizzo dei dati aggregati, in forma anonima, per: analisi statistiche; valutazione delle performance della destinazione; miglioramento continuo dei servizi; rendicontazione verso la Regione e gli enti competenti.

5.11 La DMO si impegna ad aggiornare e sviluppare progressivamente il portale web, introducendo nuove funzionalità digitali, strumenti di interazione, sistemi di prenotazione e soluzioni innovative coerenti con l'evoluzione della destinazione.

#### ***Art. 6 – Principi e valori dell'accoglienza e dell'ospitalità***

6.1 Gli aderenti si impegnano a rispettare la Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità della DMO SITUS, che definisce: standard di qualità dei servizi; regole di comportamento per garantire un'accoglienza professionale; norme relative a inclusione, accessibilità, sostenibilità e responsabilità sociale; principi di cortesia, chiarezza informativa e tutela del turista.

6.2 La Carta verrà condivisa dagli aderenti e i principi e i valori sottoelencati costituiscono riferimento vincolante per tutti i sottoscrittori del Patto di destinazione e saranno formalizzati e sviluppati nella Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità della DMO SITUS, che ne disciplinerà l'attuazione operativa e gli standard minimi di qualità:

- Centralità della persona. L'accoglienza nella destinazione Sannio è orientata alla centralità della persona, intesa come visitatore, cittadino temporaneo e parte attiva dell'esperienza territoriale. Gli aderenti si impegnano a garantire un'accoglienza rispettosa, attenta e personalizzata, fondata sull'ascolto dei bisogni, delle aspettative e delle specificità individuali;
- Qualità, professionalità e competenza. L'ospitalità deve essere improntata a standard elevati di qualità del servizio, professionalità del personale e competenza informativa garantendo: personale adeguatamente formato, correttezza e chiarezza delle informazioni fornite, affidabilità dei servizi offerti, continuità e coerenza dell'esperienza di visita;
- Identità, autenticità e relazione con il territorio. L'accoglienza si fonda sul riconoscimento dell'identità storica, culturale e sociale del Sannio procedendo a: valorizzare l'autenticità dei luoghi, delle tradizioni e delle comunità locali, evitare forme di accoglienza standardizzate o non coerenti con il contesto territoriale, promuovere una relazione consapevole tra visitatore e territorio;

- Inclusion e non discriminazione. La destinazione Sannio si riconosce nei principi di inclusion e pari opportunità e non discriminazione assicurando un'accoglienza priva di barriere culturali, sociali e relazionali, rispettosa delle differenze di genere, età, provenienza, lingua, cultura, religione e orientamento e orientata alla costruzione di un ambiente accogliente, sicuro e rispettoso per tutti.
- Accessibilità universale. L'ospitalità deve tendere al principio dell'accessibilità universale, intesa come possibilità per tutte le persone di fruire dell'offerta turistica in modo autonomo, sicuro e dignitoso impegnandosi a migliorare progressivamente l'accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva e informativa, fornire informazioni chiare e trasparenti sul livello di accessibilità dei servizi e adottare soluzioni inclusive compatibilmente con la tipologia e le caratteristiche delle strutture;
- Sostenibilità ambientale, sociale e culturale. L'accoglienza nella DMO SITUS è orientata a un modello di turismo sostenibile e responsabile promuovendo il rispetto dell'ambiente e del paesaggio, l'uso consapevole delle risorse, la tutela del patrimonio culturale materiale e immateriale, l'equilibrio tra fruizione turistica e qualità della vita delle comunità residenti;
- Trasparenza, correttezza e affidabilità, assicurando chiarezza su prezzi, condizioni di accesso e servizi, rispetto degli impegni assunti, gestione corretta dei reclami e delle segnalazioni, comunicazione veritiera e non ingannevole;
- Accoglienza come esperienza culturale realizzando una ospitalità intesa come parte integrante dell'esperienza culturale della destinazione, stimolando la conoscenza del territorio, favorendo l'interpretazione consapevole dei luoghi, accompagnando il visitatore nella comprensione del patrimonio storico, culturale e paesaggistico del Sannio.
- Collaborazione e responsabilità condivisa. L'accoglienza è un processo collettivo che coinvolge tutti gli attori della destinazione che devono riconoscere la propria responsabilità nel contribuire all'immagine complessiva della destinazione, collaborare con la DMO e con gli altri operatori, segnalare criticità e proporre miglioramenti, rispettare le regole comuni;
- Miglioramento continuo e orientamento alla qualità attraverso il monitoraggio della soddisfazione dei visitatori, la partecipazione alle attività formative, l'aggiornamento delle competenze, il recepimento delle indicazioni della DMO in materia di qualità e standard di servizio.

***Art. 7 – Punti informazione e accoglienza – regolamentazione delle attività e funzionamento.***

7.1 I punti di informazione e accoglienza turistica (fisici e digitali) operanti nel territorio della DMO SITUS costituiscono una rete unitaria e coordinata, finalizzata a garantire un servizio omogeneo, qualificato e riconoscibile sull'intero territorio della destinazione. Essi comprendono, a titolo esemplificativo:

- uffici di informazione turistica;
- info point comunali;
- punti di accoglienza presso attrattori culturali e naturalistici;
- punti informativi temporanei in occasione di eventi;
- sportelli digitali e servizi di accoglienza online.

7.2 I punti di informazione e accoglienza svolgono in modo uniforme su tutto il territorio della destinazione una funzione centrale di orientamento e accompagnamento del visitatore. Essi garantiscono informazioni aggiornate sugli attrattori culturali, naturalistici e turistici, sugli eventi, sugli itinerari tematici, sui servizi disponibili e sui sistemi di mobilità e collegamento interni alla destinazione. I punti di accoglienza contribuiscono, inoltre, alla promozione dei prodotti turistici

integrati sviluppati dalla DMO, favorendo una fruizione consapevole e sostenibile del territorio. Nell'ambito delle proprie attività, assicurano una prima assistenza al turista in caso di necessità e collaborano attivamente alla raccolta di dati quantitativi e qualitativi sui flussi, sulle presenze e sulle esigenze dei visitatori, a supporto delle attività di monitoraggio e programmazione della destinazione

7.3 La DMO SITUS esercita funzioni di coordinamento, indirizzo e supervisione della rete dei punti di informazione e accoglienza ed in particolare: definisce standard minimi di servizio e di qualità; stabilisce linee guida operative comuni; coordina l'utilizzo dei materiali informativi ufficiali; garantisce l'allineamento delle informazioni con il portale web della destinazione; cura l'integrazione tra accoglienza fisica e digitale.

7.4 I punti di informazione e accoglienza fisici, nell'ambito di un quadro di riferimento per l'articolazione degli orari, nel rispetto delle specificità locali indicate dalla DMO, garantiscono orari di apertura coerenti con i flussi turistici; la presenza del servizio nei giorni festivi e prefestivi, ove compatibile con l'organizzazione locale; la continuità del servizio durante eventi, manifestazioni e periodi di maggiore affluenza. Si impegnano, inoltre, a comunicare tempestivamente alla DMO eventuali variazioni di orario o chiusure temporanee.

7.5 Il personale addetto ai punti di informazione e accoglienza opera quale presidio qualificato della destinazione e deve pertanto possedere adeguate competenze in materia turistica, nonché una conoscenza approfondita del territorio, della sua offerta culturale, ambientale, enogastronomica e dei servizi disponibili. Il personale è tenuto a conoscere, condividere e applicare i principi, gli impegni e gli standard previsti dal Patto di destinazione e dalla Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità della DMO SITUS, assicurando comportamenti improntati a correttezza, professionalità, disponibilità e capacità relazionale.

7.6 Nell'esercizio delle proprie funzioni, il personale deve garantire un livello minimo uniforme di qualità del servizio su tutto il territorio della destinazione, assicurando chiarezza delle informazioni fornite, affidabilità delle indicazioni, rispetto delle esigenze dei visitatori e attenzione ai principi di inclusione e accessibilità. È inoltre richiesto l'utilizzo operativo di almeno una lingua straniera, al fine di favorire l'accoglienza dei visitatori internazionali.

7.7 Il personale partecipa obbligatoriamente alle attività di formazione e aggiornamento periodico promosse o coordinate dalla DMO, finalizzate al rafforzamento delle competenze professionali, all'allineamento agli standard della destinazione e al miglioramento continuo della qualità dei servizi di informazione e accoglienza.

7.8 I punti di informazione utilizzano esclusivamente materiali ufficiali della DMO con contenuti aggiornati e validati, strumenti digitali e sistemi di raccolta dati standardizzati. È vietata la diffusione di materiali non autorizzati o non coerenti con l'immagine della destinazione.

7.9 I punti di informazione e accoglienza si impegnano a garantire condizioni di accessibilità coerenti con i principi di inclusione e pari opportunità, assicurando, compatibilmente con le caratteristiche e i vincoli delle strutture esistenti, l'accessibilità fisica degli spazi destinati al pubblico. Essi assicurano altresì l'accessibilità informativa e comunicativa dei servizi offerti, rendendo disponibili informazioni chiare, complete e aggiornate in merito al livello di accessibilità dei servizi turistici, degli attrattori e delle infrastrutture presenti sul territorio. Particolare attenzione è riservata alle esigenze delle persone con disabilità, degli anziani, delle famiglie e dei turisti in condizioni di vulnerabilità, al fine di garantire una fruizione dignitosa, sicura e consapevole dell'esperienza di visita.

7.10 I punti di informazione e accoglienza operano inoltre in costante integrazione con il sistema digitale della destinazione, assicurando il raccordo funzionale con il portale web ufficiale della DMO, con eventuali sistemi di prenotazione e ticketing attivi, nonché con gli strumenti digitali di orientamento e supporto alla visita, quali QR code, applicazioni dedicate e mappe interattive. Essi contribuiscono attivamente alla diffusione e all'aggiornamento delle informazioni attraverso i canali di comunicazione digitale della destinazione, favorendo un'esperienza di accoglienza coerente, integrata e multicanale.

7.11 I punti di informazione e accoglienza partecipano attivamente al sistema di monitoraggio della destinazione, attraverso la rilevazione dei flussi di visitatori, la raccolta di informazioni qualitative, la segnalazione di criticità e bisogni emergenti e la trasmissione periodica dei dati secondo procedure standard.

7.12 La DMO verifica il corretto funzionamento dei punti di informazione e accoglienza e in caso di mancato rispetto degli standard procede a richiedere adeguamenti e/o azioni correttive monitorandone l'attuazione e disponendo, ove necessario, le conseguenziali misure.

#### ***Art. 8 – Organizzazione dei sistemi di mobilità e intermodalità del territorio della DMO***

8.1 La DMO promuove soluzioni per migliorare l'accessibilità al territorio e la mobilità interna.

8.2 L'organizzazione dei sistemi di mobilità e intermodalità costituisce un elemento strategico per la fruizione integrata e sostenibile della destinazione turistica del Sannio. La DMO SITUS promuove un approccio coordinato alla mobilità, finalizzato a migliorare l'accessibilità al territorio, facilitare gli spostamenti interni e garantire un'esperienza di visita fluida, inclusiva e coerente con i principi di sostenibilità ambientale e sociale.

8.3 La DMO favorisce l'attuazione di azioni coordinate volte all'integrazione tra i diversi sistemi di trasporto, con particolare riferimento al trasporto pubblico locale, ai collegamenti ferroviari, ai servizi di noleggio con conducente e ai servizi taxi. L'obiettivo è assicurare la continuità dei collegamenti tra i principali punti di accesso alla destinazione e i luoghi di interesse turistico, riducendo la frammentazione dell'offerta di mobilità e migliorando l'informazione e l'orientamento dei visitatori.

8.4 La DMO promuove, inoltre, lo sviluppo della mobilità dolce quale componente qualificante dell'esperienza turistica, incentivando l'utilizzo di percorsi ciclabili, servizi di bike ed e-bike sharing, nonché reti di sentieri e cammini per la fruizione lenta del territorio. Tali sistemi sono concepiti come strumenti di valorizzazione del paesaggio, del patrimonio naturale e culturale e come leve per la destagionalizzazione dei flussi turistici, in particolare nelle aree interne. Particolare attenzione è riservata al rafforzamento delle connessioni funzionali tra i poli culturali, naturali, termali e religiosi della destinazione. La DMO favorisce la messa in rete dei principali attrattori, promuovendo itinerari integrati e soluzioni di mobilità che consentano ai visitatori di spostarsi agevolmente tra centri storici, siti archeologici, aree naturalistiche, stabilimenti termali, luoghi di culto e cammini spirituali, contribuendo a una distribuzione equilibrata dei flussi sul territorio.

8.5 In coerenza con le esigenze di fruizione turistica e con i periodi di maggiore affluenza, la DMO sostiene lo sviluppo di sistemi di trasporto turistico dedicato e di servizi shuttle, attivati in occasione di eventi, manifestazioni, itinerari tematici e percorsi di visita strutturati. Tali servizi sono finalizzati a migliorare l'accessibilità ai siti di interesse, ridurre l'impatto del traffico privato e offrire soluzioni di spostamento sostenibili e integrate.

8.6 Per una migliore fruizione turistica del territorio la DMO opera in raccordo con i Comuni aderenti, gli enti competenti in materia di trasporti e gli operatori del settore, promuovendo forme di coordinamento, sperimentazione e miglioramento continuo dei sistemi di mobilità ed intermodalità, anche attraverso l'utilizzo coordinato di strumenti digitali di informazione, orientamento e pianificazione degli spostamenti.

8.7 I Comuni aderenti alla DMO SITUS collaborano attivamente al miglioramento delle condizioni di viabilità e di accessibilità del territorio, contribuendo, nell'ambito delle rispettive competenze, alla manutenzione e alla qualificazione delle infrastrutture stradali di interesse turistico, alla messa in sicurezza dei percorsi di accesso e alla riduzione delle criticità che possono ostacolare la fruizione dei luoghi di interesse.

8.8 Essi concorrono inoltre alla progettazione, installazione e aggiornamento della segnaletica turistica e direzionale, assicurandone coerenza, riconoscibilità e integrazione con l'identità visiva della destinazione, al fine di facilitare l'orientamento dei visitatori e migliorare la leggibilità del territorio.

8.9 I Comuni si impegnano altresì a favorire il progressivo miglioramento dell'accessibilità fisica ai principali attrattori culturali, naturalistici, termali e religiosi, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità, degli anziani e delle famiglie, promuovendo interventi compatibili con le caratteristiche storiche, ambientali e paesaggistiche dei luoghi.

8.10 Nell'ambito della collaborazione con la DMO, i Comuni partecipano alla pianificazione coordinata delle azioni di mobilità turistica, segnalano criticità e opportunità di intervento e concorrono alla definizione di priorità operative, contribuendo a garantire una fruizione più sicura, accessibile e sostenibile della destinazione.

***Art. 9 – Controllo del rispetto dei requisiti previsti dalle linee guida e degli standard di qualità adottati dalla DMO.***

9.1 La DMO monitora il rispetto degli standard minimi definiti dalle linee guida regionali e dalla Carta dell'accoglienza.

9.2 Gli aderenti dovranno comunque attenersi ad ulteriori requisiti minimi di qualità stabiliti dalla Regione Campania con apposito provvedimento.

9.3 Il controllo avviene mediante audit periodici, sopralluoghi, analisi delle recensioni e della reputazione digitale, verifica della coerenza comunicativa nonché con ogni altro sistema ritenuto idoneo alle verifiche di cui al 9.1.

9.4 In caso di non conformità, la DMO può richiedere adeguamenti e, nelle more, sospendere l'uso del logo. Ricontrando gravi e/o reiterati casi di non conformità può procedersi all'esclusione dal Patto di destinazione.

***Art. 10 – Segnalazione delle variazioni strutturali e aziendali e di servizi resi degli aderenti.***

10.1 Gli aderenti sono obbligati a segnalare tempestivamente alla DMO ogni variazione relativa a:

- servizi offerti;
- dotazioni;
- locali;
- dati aziendali;
- modalità di fruizione;
- orari e prezzi dei servizi offerti.



10.2 Tali segnalazioni sono necessarie anche per l'aggiornamento corretto e tempestivo del portale web della destinazione secondo quanto previsto dall'articolo 5 del presente Patto.

***Art. 11 – Piano di formazione per l'adeguamento delle competenze degli aderenti.***

11.1 La DMO SITUS attua un Piano di formazione finalizzato al potenziamento, all'aggiornamento e all'allineamento delle competenze professionali dei soggetti aderenti alla destinazione, riconoscendo la formazione quale strumento essenziale per garantire elevati standard di qualità, accoglienza e inclusione nell'offerta turistica del territorio.

11.2 Il Piano è orientato allo sviluppo di competenze trasversali e specialistiche e prevede, in particolare, moduli formativi obbligatori e facoltativi riferiti ai seguenti ambiti: qualità dell'accoglienza e customer care; marketing territoriale e promozione della destinazione; comunicazione digitale e utilizzo degli strumenti online; lingue straniere; progettazione e sviluppo di prodotti turistici sostenibili ed esperienziali; principi di sostenibilità ambientale, sociale e culturale; criteri di inclusione e accessibilità universale applicati ai servizi turistici, agli spazi, alla comunicazione e alla relazione con il visitatore.

11.3 Con specifico riferimento al tema dell'accessibilità, la DMO prevede percorsi formativi obbligatori finalizzati a:

- accrescere la consapevolezza degli operatori rispetto alle diverse tipologie di disabilità e bisogni speciali;
- migliorare le competenze nell'accoglienza di persone con disabilità motorie, sensoriali e cognitive, anziani, famiglie e turisti vulnerabili;
- favorire l'adozione di comportamenti, linguaggi e pratiche inclusive;
- garantire una corretta informazione sull'accessibilità dei servizi e degli attrattori;
- supportare l'adeguamento progressivo delle strutture e dei servizi ai principi dell'accessibilità universale.

11.4 Il Piano di formazione è definito e coordinato dalla DMO sulla base delle priorità strategiche della destinazione e dei fabbisogni formativi rilevati tra gli aderenti, e può essere articolato in moduli tematici, seminari, workshop, laboratori pratici, attività di aggiornamento continuo e percorsi formativi anche in modalità digitale.

11.5 La partecipazione ad almeno un modulo formativo annuale è obbligatoria per ciascun aderente al Patto di destinazione, nonché per il personale operante nei punti di informazione e accoglienza di cui all'articolo 7. La partecipazione ai moduli formativi in materia di accessibilità costituisce requisito essenziale per il mantenimento dell'adesione al Patto.

***Art. 12 – Sistema di monitoraggio e misurazione dei flussi turistici***

12.1 La DMO istituisce un sistema integrato di monitoraggio dei flussi turistici cui gli aderenti contribuiscono attraverso la trasmissione periodica di dati relativi a: ingressi, presenze, partecipazione agli eventi, indicatori di performance, statistiche interne.

12.2 La DMO elabora report trimestrali e un rapporto annuale sulla performance della destinazione.

***Art. 13 – Modalità di accesso dei visitatori alle strutture aderenti ed ai servizi.***

13.1 I soggetti aderenti alla DMO SITUS garantiscono modalità di accesso ai servizi, alle strutture e agli attrattori coerenti con le esigenze della fruizione turistica della destinazione, nel rispetto dei principi di qualità dell'accoglienza, trasparenza informativa, inclusione e accessibilità, così come definiti dal Patto di destinazione e dalla Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità.

13.2 Gli aderenti assicurano la definizione e il rispetto di orari di apertura adeguati ai flussi turistici, tenendo conto della stagionalità, dei periodi di maggiore affluenza e delle iniziative ed eventi programmati sul territorio. Ove compatibile con la tipologia di attività svolta, essi garantiscono la fruibilità dei servizi anche nei giorni festivi e prefestivi o, in alternativa, prevedono modalità di accesso su prenotazione o su richiesta.

13.3 Le informazioni relative alle modalità di accesso, agli orari di apertura, ai giorni di chiusura, alle condizioni di visita, ai servizi disponibili e ai livelli di accessibilità devono essere comunicate in modo chiaro, completo e aggiornato. Tali informazioni sono trasmesse tempestivamente alla DMO secondo quanto previsto dall'Articolo 5 del Patto, al fine di garantirne la corretta pubblicazione e l'aggiornamento sul portale web ufficiale della destinazione e sugli altri strumenti digitali della DMO.

13.4 I punti di informazione e accoglienza di cui all'Articolo 7 operano in coerenza con le informazioni validate e pubblicate dalla DMO, assicurando uniformità dei contenuti informativi forniti ai visitatori e contribuendo alla diffusione di indicazioni corrette e aggiornate sulle modalità di accesso ai servizi e agli attrattori della destinazione.

13.5 Gli aderenti si impegnano altresì a favorire modalità di visita organizzate e sostenibili, adottando, ove necessario, sistemi di prenotazione, contingentamento degli accessi o visite guidate su richiesta, al fine di tutelare i luoghi, migliorare la qualità dell'esperienza di visita e garantire condizioni adeguate di sicurezza e accoglienza.

13.6 Particolare attenzione è riservata alle modalità di accesso delle persone con disabilità, degli anziani, delle famiglie e dei visitatori con esigenze specifiche. Gli aderenti forniscono informazioni puntuali e verificabili sul livello di accessibilità dei servizi e degli spazi e collaborano con la DMO e con i punti di informazione per favorire una fruizione il più possibile inclusiva, compatibilmente con le caratteristiche strutturali e funzionali dei luoghi.

13.7 La DMO, nell'ambito delle proprie funzioni di coordinamento e controllo, monitora la coerenza tra le modalità di accesso dichiarate dagli aderenti, le informazioni pubblicate sul portale web e quelle diffuse attraverso i punti di informazione e accoglienza, potendo fornire indirizzi operativi e raccomandazioni finalizzate all'armonizzazione dell'offerta e al miglioramento continuo dell'esperienza di visita all'interno della destinazione.

#### **Art. 14 – Impegni dei sottoscrittori**

14.1 Con la sottoscrizione del presente Patto di destinazione, ciascun aderente assume un impegno formale, continuativo e vincolante a sostenere la visione strategica, gli obiettivi e le linee di sviluppo della DMO SITUS, riconoscendone il ruolo di organismo di coordinamento e di governo della destinazione turistica, secondo quanto previsto dagli articoli 2 e 3 del Patto e dalle linee guida regionali.

14.2 Gli aderenti si impegnano a contribuire attivamente alle attività di promozione, comunicazione e valorizzazione dell'offerta turistica della destinazione, partecipando alle azioni coordinate dalla DMO e collaborando alla realizzazione delle iniziative previste nei piani strategici e operativi. Tali attività sono svolte in coerenza con le strategie di marketing e comunicazione di cui all'articolo 3 e con le modalità di utilizzo del brand e degli strumenti promozionali disciplinate dall'articolo 4.

14.3 Nell'esercizio delle proprie attività, ciascun aderente adotta comportamenti professionali coerenti con gli standard qualitativi della destinazione, garantendo qualità dei servizi, attenzione ai principi di inclusione, accessibilità e sostenibilità, così come definiti dal presente Patto, dalla Carta

dell'accoglienza e dell'ospitalità e dagli articoli 6, 7 e 13. Gli aderenti concorrono in tal modo a garantire un'esperienza di visita coerente e uniforme su tutto il territorio della DMO.

14.4 Gli aderenti sono altresì tenuti a collaborare con la DMO nella gestione dei flussi informativi, trasmettendo in modo puntuale, completo e veritiero dati, informazioni e aggiornamenti relativi alla propria attività, ai servizi offerti e alle modalità di accesso, secondo quanto previsto dagli articoli 5 e 10 del Patto, al fine di assicurare il corretto aggiornamento del portale web della destinazione e la coerenza delle informazioni diffuse attraverso i punti di informazione e accoglienza.

14.5 Costituisce parte integrante degli impegni assunti la partecipazione alle attività formative e di aggiornamento promosse o coordinate dalla DMO, ai sensi dell'articolo 11, nonché ai tavoli di lavoro e ai momenti di confronto attivati nell'ambito della governance partecipata della destinazione. Tali attività sono finalizzate al miglioramento continuo delle competenze, all'allineamento agli standard della DMO e al rafforzamento della qualità complessiva dell'offerta turistica.

14.6 Gli aderenti si impegnano, infine, ad astenersi da comportamenti, iniziative o comunicazioni, anche in ambito digitale e promozionale, che possano arrecare pregiudizio all'immagine, alla reputazione e alla credibilità della DMO SITUS e della destinazione nel suo complesso. Il rispetto di tale obbligo è parte integrante del sistema di qualità e di controllo disciplinato dall'articolo 9 del Patto.

14.7 Il mancato rispetto degli impegni di cui al presente articolo costituisce inadempienza al Patto di Destinazione e comporta l'attivazione delle misure correttive e sanzionatorie previste, in modo proporzionato alla gravità e alla reiterazione delle violazioni, inclusa la richiesta di adeguamento, la sospensione temporanea dei benefici connessi all'adesione, la sospensione dell'utilizzo del marchio della DMO e, nei casi più gravi, l'esclusione dall'adesione alla DMO SITUS.

#### **Art. 15 – Durata, modifiche, recesso ed esclusione**

15.1 Il Patto ha durata quinquennale rinnovabile nelle forme di legge.

15.2 Eventuali modifiche sono approvate dagli aderenti con maggioranza qualificata dei due terzi. All'aderente dissenziente è assicurato il diritto recesso.

15.3 In ogni caso il recesso è possibile con comunicazione motivata e avrà validità dall'anno successivo a quello di comunicazione.

15.4 L'esclusione avviene in caso di violazioni gravi o reiterate con deliberazione del Consiglio di amministrazione della S.c.ar.l. Patto Territoriale della Provincia di Benevento