CARTA DEI SERVIZI
CAMMINO DEL NORMANNO

Parco Naturale Regionale delle Serre



1. PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI E DELL'ACCOGLIENZA

La Carta dei Servizi e dell'Accoglienza del Cammino del Normanno è lo strumento attraverso il quale il Parco delle Serre intende qualificare, organizzare e mettere in rete i servizi destinati ai viandanti lungo l'intero itinerario. Il Cammino del Normanno non è soltanto un Cammino, ma un progetto di valorizzazione territoriale che collega il Mar Tirreno al Mar Ionio attraversando borghi, aree rurali, foreste, luoghi della spiritualità, beni storici e culturali e territori caratterizzati da importanti tradizioni artigianali ed enogastronomiche.

La Carta ha la finalità di:

- garantire al viandante un sistema di accoglienza riconoscibile e affidabile;
- assicurare informazioni chiare e aggiornate sui servizi disponibili lungo le tappe;
- definire standard minimi comuni di qualità;
- mettere in rete enti pubblici, imprese, associazioni e comunità locali;
- favorire la nascita di nuovi servizi legati alla mobilità lenta;
- valorizzare prodotti, tradizioni e professionalità locali;
- migliorare progressivamente la qualità complessiva dell'esperienza di viaggio;
- promuovere una cultura dell'accoglienza rispettosa dell'ambiente e dei luoghi.

La rete degli aderenti costituisce la Rete di Accoglienza del Cammino del Normanno.

2. CHI PUÒ ADERIRE

Possono richiedere l'adesione alla Carta dei Servizi:

a) Strutture ricettive: hotel, alberghi, B&B, affittacamere, agriturismi, case vacanza, ostelli, rifugi, campeggi e altre forme di ospitalità regolarmente autorizzate.
b) Strutture ristorative e punti ristoro: ristoranti, trattorie, pizzerie, agriturismi, bar, panifici, gastronomie e attività autorizzate alla somministrazione o vendita di alimenti.
c) Servizi per il viandante: operatori di trasporto, taxi e NCC, servizi transfer, trasporto bagagli, noleggio biciclette, assistenza tecnica, lavanderie e altre attività di supporto.
d) Guide e operatori turistici: guide escursionistiche, guide turistiche, accompagnatori, operatori dell'educazione ambientale, tour operator e agenzie di viaggio, nei limiti delle rispettive abilitazioni.

e) Attività agricole, artigianali e commerciali: aziende agricole, botteghe artigiane, produttori locali, laboratori, negozi e attività che offrano servizi o esperienze di interesse per il viandante.
f) Luoghi della cultura e della spiritualità: musei, ecomusei, biblioteche, siti archeologici, castelli, chiese, conventi, santuari e altri luoghi visitabili.
g) Enti e realtà territoriali: Comuni, Pro Loco, associazioni, organizzazioni del Terzo settore e altri soggetti che collaborano all'accoglienza e alla promozione del Cammino.

3. I VANTAGGI PER GLI ADERENTI

L'adesione alla Carta dei Servizi comporta numerosi benefici:

a) inserimento nella sezione dedicata alla Rete dei Servi del sito ufficiale del Cammino;
b) presenza nelle mappe digitali e nei materiali informativi ufficiali;
c) possibilità di essere indicati come punto di accoglienza o di timbratura della credenziale;
d) utilizzo del marchio "Struttura aderente alla Rete del Cammino del Normanno", nei limiti dell'autorizzazione concessa;
e) consegna di vetrofania o targa identificativa;
f) disponibilità di materiali informativi e promozionali;
g) partecipazione a incontri di formazione sull'accoglienza del viandante;
h) coinvolgimento nelle campagne di comunicazione e promozione della rete;
i) partecipazione a iniziative, educational tour, press tour ed eventi promozionali;
j) possibilità di sviluppare offerte e pacchetti integrati con gli altri aderenti.

L'inserimento nella rete non costituisce certificazione della qualità commerciale dell'impresa, ma attesta l'impegno dell'aderente a rispettare i principi e i requisiti previsti dalla presente Carta.

4. I PRINCIPI DELL'ACCOGLIENZA

Per aderire alla Carta, ogni soggetto si impegna a rispettare i seguenti principi:

a) Accogliere il viandante: considerare il viandante non semplicemente come un cliente, ma come un ospite del territorio, prestando attenzione alle specifiche esigenze di chi viaggia a piedi, in bicicletta o secondo le altre modalità ammesse dal Cammino.
b) Conoscere il Cammino: possedere almeno le informazioni essenziali sull'itinerario, sulle tappe, sui principali servizi e sui punti di interesse del territorio.
c) Fornire informazioni corrette: indirizzare il viandante verso i canali ufficiali per tracce, percorribilità, avvisi e informazioni aggiornate.
d) Collaborare con la rete: favorire la collaborazione tra operatori e segnalare, quando possibile, i servizi disponibili nelle tappe precedenti e successive.
e) Valorizzare l'identità locale: promuovere la conoscenza dei borghi, della cultura, della storia, delle tradizioni, dell'artigianato e dei prodotti agroalimentari del territorio.
f) Garantire chiarezza e correttezza: rendere conoscibili preventivamente prezzi, condizioni, orari e caratteristiche dei servizi offerti.
g) Promuovere la sostenibilità: adottare comportamenti responsabili nella gestione dei rifiuti, nell'uso dell'acqua e dell'energia e nella riduzione dei prodotti monouso.
h) Favorire l'inclusione: migliorare progressivamente l'accessibilità delle informazioni e dei servizi per persone con particolari esigenze.
i) Contribuire alla cura del Cammino: segnalare tempestivamente al Parco delle Serre eventuali problemi di segnaletica, percorribilità, abbandono di rifiuti o altre criticità riscontrate lungo il percorso.

5. STRUTTURE RICETTIVE

Per aderire alla Rete del Cammino del Normanno, la struttura ricettiva deve possedere i seguenti servizi essenziali obbligatori:

a) essere regolarmente autorizzata all'esercizio dell'attività;
b) essere situata sul tracciato, nel territorio attraversato dal Cammino o comunque in posizione utile alla fruizione di una tappa;

c) qualora distante dal percorso, garantire direttamente o tramite convenzione un servizio di transfer chiaramente indicato;
d) accettare, in relazione alla disponibilità, anche il soggiorno di una sola notte;
e) garantire una risposta tempestiva alle richieste ricevute per telefono, e-mail o altri canali dichiarati;
f) fornire informazioni di base sul Cammino e sui servizi della tappa;
g) esporre il materiale informativo ufficiale fornito dal Parco delle Serre;
h) comunicare con chiarezza orari di check-in e check-out;
i) prevedere, quando organizzativamente possibile, una modalità di partenza anticipata;
j) garantire la disponibilità di acqua potabile per il riempimento delle borracce;
k) mettere a disposizione un kit essenziale di primo soccorso;
l) garantire la ricarica di telefono, dispositivi GPS e power bank;
m) custodire e utilizzare, quando previsto, il timbro ufficiale della credenziale;
n) comunicare al Parco delle Serre periodi di apertura e chiusura;
o) rendere disponibile il listino dei prezzi;
p) comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei servizi offerti.

Servizi aggiuntivi raccomandati:

a) colazione anticipata o breakfast box;
b) pranzo al sacco o lunch box;
c) servizio lavanderia o asciugatura indumenti;
d) asciugatura di scarpe e attrezzature;
e) deposito temporaneo bagagli;
f) trasporto bagagli alla tappa successiva;
g) transfer da e verso il tracciato;
h) convenzioni con ristoranti della zona;
i) possibilità di acquisto di prodotti locali;
j) deposito sicuro per biciclette;
k) ricarica e-bike;
l) piccola dotazione per manutenzione biciclette;
m) assistenza nella prenotazione della struttura successiva;
n) presenza di personale con conoscenza almeno basilare della lingua inglese.

6. RISTORANTI, PUNTI RISTORO E ATTIVITÀ ALIMENTARI

L'esercizio aderente deve:

a) essere regolarmente autorizzato;
b) comunicare con chiarezza giorni e orari di apertura;
c) comunicare eventuali periodi di chiusura;
d) mettere gratuitamente a disposizione acqua potabile per il riempimento delle borracce;
e) fornire informazioni essenziali sul territorio e sul Cammino;
f) esporre il materiale informativo fornito dal Parco delle Serre;
g) rendere chiari prezzi e servizi;
h) garantire, se individuato come punto ufficiale, il servizio di timbratura della credenziale.

Servizi facoltativi raccomandati:

a) Menù del Cammino del Normanno;
b) menù a prezzo fisso per il viandante;
c) piatto del territorio;
d) possibilità di colazione anticipata;
e) preparazione di lunch box;
f) disponibilità di frutta, panini e alimenti facilmente trasportabili;
g) disponibilità di ricarica per dispositivi elettronici;
h) Wi-Fi;
i) kit di primo soccorso;
j) disponibilità di informazioni sui produttori e sulle specialità locali;
k) sconti o agevolazioni per i titolari della credenziale.

7. SERVIZI DI TRASPORTO, TRANSFER E TRASPORTO BAGAGLI

I servizi di mobilità sono essenziali per garantire la fruibilità di un itinerario lineare che attraversa territori costieri, rurali e montani.

L’operatore deve avere i seguenti requisiti obbligatori:

a) possedere tutte le autorizzazioni previste dalla normativa applicabile;
b) indicare chiaramente la tipologia del servizio offerto;
c) specificare il territorio o le tappe servite;
d) fornire preventivamente prezzi o criteri chiari di determinazione del costo;
e) indicare orari e modalità di prenotazione;
f) assicurare puntualità e affidabilità;
g) fornire un recapito telefonico attivo negli orari dichiarati.

Servizi che possono essere offerti:

a) transfer persone;
b) collegamento con stazioni ferroviarie e autostazioni;
c) transfer tra struttura ricettiva e percorso;
d) recupero del viandante in caso di necessità non emergenziale;
e) trasporto bagagli da una tappa alla successiva;
f) trasporto biciclette;
g) servizi collettivi su prenotazione.

8. GUIDE, ACCOMPAGNATORI E SERVIZI ESPERIENZIALI

Possono aderire i professionisti e gli operatori abilitati secondo la normativa applicabile.

Gli aderenti devono:

a) conoscere il Cammino e il territorio interessato dal servizio;
b) operare nel rispetto delle proprie competenze professionali;
c) indicare con chiarezza prezzi, durata, difficoltà e caratteristiche delle attività;
d) promuovere comportamenti rispettosi dell’ambiente;
e) utilizzare tracce e informazioni ufficiali;
f) collaborare alla promozione del territorio e delle comunità locali.

Attività valorizzabili nella rete:

a) escursioni accompagnate;
b) visite guidate nei borghi;
c) visite a castelli e beni storici;
d) attività di educazione ambientale;
e) escursioni naturalistiche;
f) visite a botteghe e laboratori artigiani;
g) esperienze gastronomiche;
h) visite ad aziende agricole;
i) attività legate alla spiritualità e ai luoghi di culto;
j) osservazione naturalistica e fotografia.

9. PRODUTTORI, ARTIGIANI E BOTTEGHE DEL CAMMINO

L'adesione delle imprese locali ha l'obiettivo di trasformare il Cammino in uno strumento concreto di sviluppo dell'economia territoriale.

Gli aderenti si impegnano a:

a) garantire orari di apertura chiari;
b) accogliere i viandanti anche per visite brevi;
c) raccontare, ove possibile, il prodotto, il processo produttivo e il rapporto con il territorio;
d) rendere chiaramente visibili prezzi e condizioni di acquisto;
e) fornire informazioni sulla possibilità di spedizione dei prodotti acquistati;
f) valorizzare produzioni autenticamente legate al territorio.

Possono inoltre proporre:

a) degustazioni;
b) visite ai laboratori;
c) dimostrazioni artigianali;

d) piccoli workshop;
e) esperienze di raccolta e trasformazione;
f) spedizione a domicilio dei prodotti acquistati durante il viaggio.

10. MUSEI, CHIESE, CASTELLI E LUOGHI DI INTERESSE

I soggetti aderenti si impegnano a:

a) comunicare al Parco delle Serre orari e giorni di apertura aggiornati;
b) fornire un recapito per informazioni e prenotazioni;
c) comunicare eventuali variazioni o chiusure temporanee;
d) garantire informazioni essenziali sul bene;
e) collaborare, ove previsto, alla timbratura della credenziale;
f) rendere disponibili indicazioni sulle condizioni di accessibilità;
g) coordinare, ove possibile, gli orari con i principali flussi dei viandanti.

È fortemente raccomandata l'organizzazione di un sistema di apertura su prenotazione.

11. CARTA DEGLI IMPEGNI DEI COMUNI DEL CAMMINO

Il Comune aderente alla Rete istituzionale del Cammino si impegna a:

a) individuare un ufficio, punto informativo o referente comunale;
b) comunicare un numero telefonico e un indirizzo e-mail di riferimento;
c) mantenere aggiornate le informazioni relative ai servizi presenti sul territorio;
d) rendere disponibile materiale informativo sul Cammino;
e) individuare almeno un punto di timbratura della credenziale;
f) comunicare giorni e orari di disponibilità del timbro;
g) garantire una soluzione alternativa quando il punto informativo non è disponibile;
h) favorire l'accessibilità dei principali beni culturali e religiosi;

i) comunicare al Parco delle Serre calendario di eventi, manifestazioni e festività locali;
j) collaborare alla segnalazione delle criticità;
k) segnalare tempestivamente interruzioni, lavori, eventi naturali o altre condizioni che possano influire sulla percorribilità del Cammino;
l) collaborare, secondo le rispettive competenze, alla cura degli accessi al Cammino e delle aree pubbliche interessate;
m) utilizzare i propri canali istituzionali per diffondere le iniziative del Cammino;
n) favorire il coinvolgimento di imprese, associazioni e cittadini.

censire e comunicare:

a) fontane e punti acqua;
b) servizi igienici accessibili al pubblico;
c) farmacie e presidi sanitari;
d) trasporti pubblici;
e) esercizi alimentari;
f) strutture ricettive;
g) attività di ristorazione;
h) servizi taxi e transfer.

12. IL PUNTO ACCOGLIENZA DEL CAMMINO DEL NORMANNO

La qualifica di "Punto Accoglienza del Cammino del Normanno" può essere assegnata a una struttura che garantisca almeno:

a) informazioni sulle tappe;
b) consultazione della mappa;
c) possibilità di ricarica del telefono;
d) acqua potabile;
e) disponibilità del timbro della credenziale;
f) informazioni sulle strutture ricettive e sui trasporti;
g) contatti di emergenza;

h) informazioni su eventuali criticità comunicate ufficialmente;
i) disponibilità ad assistere il viandante nella ricerca di un servizio della rete.

Questa funzione potrebbe essere svolta da:

Comuni, Pro Loco, musei, biblioteche, strutture ricettive, esercizi commerciali e associazioni convenzionate.

13. PATTO DEL VIANDANTE

La Carta deve essere accompagnata anche da un impegno reciproco del viandante.

Chi percorre il Cammino è invitato a:

a) rispettare le comunità che lo accolgono;
b) non abbandonare rifiuti;
c) utilizzare esclusivamente i percorsi segnalati;
d) rispettare coltivazioni, pascoli e proprietà private;
e) non disturbare la fauna;
f) non danneggiare flora e patrimonio naturale;
g) rispettare il silenzio dei luoghi spirituali;
h) privilegiare, ove possibile, imprese e prodotti locali;
i) segnalare eventuali problemi attraverso i canali ufficiali.

Questi principi sono coerenti con il Codice del Viandante già previsto nella documentazione del Cammino.

14. ADESIONE ALLA CARTA

L’adesione alla Carta dei Servizi e dell’Accoglienza è volontaria e gratuita.

Il richiedente presenta:

a) modulo di adesione;
b) scheda dei servizi offerti;
c) dichiarazione di possesso dei requisiti;
d) consenso alla pubblicazione dei dati di contatto e dei servizi;
e) eventuale documentazione fotografica della struttura o del servizio.

L’adesione comporta l’accettazione integrale della Carta.

Il Parco delle Serre può:

a) richiedere integrazioni;
b) effettuare verifiche documentali;
c) effettuare sopralluoghi o controlli a campione;
d) acquisire segnalazioni degli utenti;
e) richiedere l’adeguamento dei servizi non conformi.

15. AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI

La qualità di un Cammino dipende in larga parte dall’affidabilità delle informazioni. L’aderente è pertanto tenuto a comunicare tempestivamente:

a) variazioni di recapiti;
b) modifiche degli orari;
c) periodi di chiusura;
d) cessazione dell’attività;
e) sospensione temporanea dei servizi;

f) variazione dei prezzi, quando pubblicati sui canali del Cammino;

g) eliminazione o introduzione di servizi rilevanti per il viandante.

Il mancato aggiornamento delle informazioni, qualora possa arrecare un pregiudizio ai viandanti o alla credibilità della rete, può determinare la sospensione dell'adesione.

16. VERIFICHE, SOSPENSIONE E REVOCA

Il Parco delle Serre può verificare il mantenimento dei requisiti attraverso:

a) controlli documentali;

b) verifiche a campione;

c) visite presso gli aderenti;

d) richieste di aggiornamento;

e) segnalazioni motivate dei viandanti.

In caso di carenze lievi, il Parco delle Serre invita l'aderente a provvedere all'adeguamento. In presenza di violazioni rilevanti o reiterate, il Parco delle Serre può disporre:

a) sospensione temporanea dalla rete;

b) rimozione dai canali ufficiali;

c) revoca dell'autorizzazione all'utilizzo del marchio;

d) cancellazione dalla Rete di Accoglienza.

17. UTILIZZO DEL MARCHIO

L'adesione alla Carta consente esclusivamente l'utilizzo degli strumenti identificativi autorizzati dal Parco delle Serre.

Il marchio non può essere:

a) modificato;
b) ceduto a terzi;
c) utilizzato per servizi non dichiarati;
d) associato ad attività estranee alla Carta;
e) utilizzato dopo la sospensione o cessazione dell'adesione.