

Codice etico di comportamento a tutela del turista

Articolo 1

Obiettivi

I contenuti del presente codice etico rappresentano i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'attività degli operatori economici che operano nei settori ricettivo, ristorativo, commercio/produttivo ed experience che, a seguito di apposita manifestazione di interesse, sono stati accreditati dall'amministrazione del Comune di Ascoli Piceno mediante inserimento nel portale turistico VisitAscoli.it.

L'osservanza dei principi e dei valori enunciati dal codice è di fondamentale importanza per il buon funzionamento, l'affidabilità e l'immagine della città di Ascoli Piceno.

Articolo 2

Destinatari

Il presente codice etico si applica a tutti i titolari, i dipendenti, i consulenti degli operatori economici meglio individuati al precedente articolo 1, nonché ai soggetti che a qualunque titolo collaborano con gli stessi.

Articolo 3

Finalità

Il presente codice assume un fondamentale valore etico per l'amministrazione comunale e per la promozione del patrimonio culturale, enogastronomico, turistico e di tutti gli asset materiali e immateriali del territorio.

Il suo costante rispetto da parte dei destinatari è presupposto per la presenza dell'operatore economico all'interno del portale turistico VisitAscoli.it.

Articolo 4

Principi generali e norme di comportamento

La reputazione e la credibilità di Ascoli Piceno nei confronti dei turisti che la visitano rappresentano una risorsa immateriale inestimabile, che non può essere lesa da comportamenti e attività incompatibili con il presente codice.

I principi generali e le norme di comportamento cui devono adeguarsi i destinatari del presente codice sono i seguenti:

- a) tutela del cliente: in tutte le relazioni commerciali instaurate con i propri clienti, gli operatori economici devono operare con professionalità, mantenendo elevati standard di qualità e massimizzando la soddisfazione della clientela;
- b) correttezza, onestà e imparzialità: le attività devono essere improntate alla massima correttezza nei confronti del mercato e dei concorrenti, all'onestà e all'assoluta imparzialità;
- c) riservatezza: è indispensabile che gli operatori economici assicurino la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, in conformità alle disposizioni di legge, anche garantendo che i propri collaboratori non utilizzino informazioni riservate per scopi estranei all'esercizio del compito loro assegnato;
- d) trasparenza: le informazioni date devono essere complete, trasparenti, comprensibili e accurate. In particolare, gli operatori economici sono tenuti a fornire ai turisti un'informazione obiettiva e onesta sui luoghi di destinazione e sulle condizioni di viaggio, d'accoglienza e di soggiorno e ad assicurare l'assoluta trasparenza delle clausole dei contratti proposti, sia per quanto riguarda la natura, il prezzo e la qualità delle prestazioni che si impegnano a fornire, che con riferimento ai risarcimenti finanziari eventualmente spettanti in caso di scioglimento anticipato del contratto;
- e) rispetto dei turisti: le attività turistiche devono essere condotte nel rispetto dei turisti, con particolare attenzione ai gruppi più vulnerabili (quali i bambini, gli anziani, i portatori di handicap,...) al fine di garantire a tutti un'accoglienza ospitale;
- f) salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali: tutti i destinatari del presente codice sono tenuti a salvaguardare l'ambiente e le risorse naturali, nella prospettiva di una crescita economica sana, continua e sostenibile, atta a soddisfare equamente i bisogni e le aspirazioni delle generazioni presenti e future;
- g) rispetto del patrimonio artistico, archeologico e culturale: le attività turistiche devono essere condotte nel rispetto del patrimonio artistico, archeologico e culturale della città, apprestando una cura particolare alla preservazione e alla valorizzazione di monumenti, musei e siti di interesse storico o archeologico e garantendo che l'accesso del pubblico ai beni e ai monumenti culturali di proprietà privata avvenga nel rispetto dei diritti dei proprietari e che l'accesso agli edifici religiosi avvenga senza arrecare pregiudizio alle necessità di culto;
- h) diritti dei lavoratori: gli operatori economici devono assicurare i diritti fondamentali dei loro dipendenti e collaboratori, tenuto conto delle limitazioni specifiche legate ai ritmi stagionali della loro attività, alla dimensione globale della loro industria e alla flessibilità che impone spesso la natura del loro lavoro.