

Camere per gli ospiti

Basi per la classificazione



Basi per la classificazione delle camere per gli ospiti

Obiettivi

- Sensibilizzare i gestori nei confronti del concetto di qualità.
- Fissare standard chiari.
- Sviluppare la qualità dell'offerta.
- Promuovere la disponibilità a prestare servizio.
- Realizzare la trasparenza dei prezzi e garantire agli ospiti la comparabilità.
- Provvedere alla commercializzazione aumentando così la capacità ricettiva e la redditività.

Categorie di classificazione (da 1 a 5 stelle)

Per rientrare in una categoria di classificazione (da 1 a 5 stelle) occorre soddisfare due condizioni:

- i criteri indispensabili prestabiliti per la categoria di stelle corrispondente (da 1 a 5) devono essere rispettati.
- Il punteggio prescritto per la categoria deve essere raggiunto.

Requisiti minimi

I requisiti minimi devono essere soddisfatti pienamente da tutti i gestori affinché un'offerta possa essere classificata e pubblicata.

Classificazione

BnB Switzerland è partner della Federazione svizzera del turismo (FST) e l'organo ufficiale di classificazione dei Bed & Breakfast e delle camere per gli ospiti in Svizzera. Gli appartamenti vengono classificati direttamente dalla FST, e i gestori devono essere in possesso della certificazione corrispondente «Apartment» per registrarsi sul sito bnb.ch. Grazie a questo partenariato, tutte le offerte sono contrassegnate con i loghi con stelle della FST. I certificati di classificazione vengono inviati da BnB Switzerland e dall'FST per posta. La classificazione consente agli ospiti di paragonare le offerte e contribuisce al miglioramento della qualità del turismo svizzero.

Specializzazione

In aggiunta alla classificazione è possibile qualificarsi per una specializzazione. A tal fine è necessario soddisfare determinate condizioni.

Procedere

La classificazione si basa su un'autodichiarazione. Le persone incaricate di effettuare i controlli verificano regolarmente le offerte registrate.

Certificato e validità della classificazione

La durata di validità della classificazione delle camere per gli ospiti dipende dal periodo di classificazione. L'attuale periodo di classificazione va dal 1° luglio 2022 al 30 giugno 2026. Tutte le classificazioni delle camere per gli ospiti create durante questo periodo perderanno dunque la loro validità il 30 giugno 2026. La scadenza del periodo di classificazione non comporta automaticamente la cessazione dell'adesione a BnB Switzerland, e non vi è alcun diritto al rimborso. Senza un certificato valido non è più possibile presentarsi su bnb.ch. Dopo la scadenza del periodo di classificazione, i loghi con stelle non potranno più essere utilizzati.

Controlli

Persone neutrali e qualificate incaricate da BnB Switzerland o dalla Federazione svizzera del turismo controllano durante un periodo di classificazione almeno il 25 % delle offerte classificate. Oltre ai riscontri sulla loro autodichiarazione vengono forniti ai gestori suggerimenti in merito a possibili miglioramenti. Pertanto le persone incaricate di effettuare i controlli contribuiscono notevolmente alla promozione e alla garanzia della qualità da parte dei gestori di «Bed & Breakfast», «camere per gli ospiti» e «appartamenti per le vacanze». Né i gestori né i loro familiari possono candidarsi per effettuare i controlli.

Reclami

Se una visita di controllo è necessaria a causa di uno o più reclami, i costi di CHF 80.00 vanno a carico dei gestori. BnB Switzerland è responsabile della gestione dei reclami da parte degli ospiti e funge da organo di ricorso. La sua decisione è definitiva.

Obbligo di controllo

I gestori sono soggetti all'obbligo di far controllare il loro alloggio. Se nonostante la richiesta non sono disposti ad accettare una visita di controllo (fino a 30 giorni dopo essere stati contattati per la prima volta dalla persona incaricata di effettuare il controllo), la classificazione sarà sospesa e l'offerta sarà rimossa dal sito web www.bnb.ch. Tale procedura non va considerata automaticamente come disdetta e pertanto non sussiste alcun diritto a un rimborso.

Basi per la classificazione

A BnB Switzerland compete la responsabilità di:

- elaborare e sviluppare le basi per la classificazione per le camere per gli ospiti (requisiti minimi, categorie e criteri di classificazione, questionari).
- Sviluppare ulteriormente il sistema di controllo.
- Determinare il periodo di classificazione.
- Provvedere alla formazione e alla retribuzione delle persone incaricate di effettuare i controlli.