

# Linee guida per la pubblicazione



# Introduzione

1	Situazioni di partenza .....	4
2	Categorie di alloggio e classificazione .....	5
3	Pubblicazione nella zona di ingresso a cura delle aziende.....	6
4	Pubblicazione nel web e negli stampati a cura delle aziende .....	8
5	Pubblicazione nel caso delle offerte ibride di alloggio .....	10
6	Pubblicazione a cura dei partner del turismo .....	12
7	Pubblicazione della classificazione nei canali OTA.....	15
8	Ulteriori informazioni .....	16
9	Disposizioni legali .....	16
10	Fonti .....	17
	<b>Allegato 1: Pubblicazione delle categorie di specializzazione.....</b>	<b>18</b>
	<b>Allegato 2: Panoramica marchi figurativi .....</b>	<b>22</b>

Le Linee guida per la pubblicazione della classificazione definiscono in dettaglio le istruzioni stabilite dagli Statuti di HotellerieSuisse e dal Regolamento sulla classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia (art. 7, Utilizzo dei marchi di garanzia, pubblicazioni).

Inoltre, le Linee guida hanno come obiettivo quello di assicurare

- la trasparenza nei confronti degli ospiti e delle ospiti e dei partner del turismo
- nonché una concorrenza leale tra le aziende.

Tutte le aziende alberghiere verificate da HotellerieSuisse sono riportate nell'elenco dell'industria [www.hotelleriesuisse.ch/elenco](http://www.hotelleriesuisse.ch/elenco).

**La classificazione è un marchio di qualità riconosciuto a livello internazionale. Per questo HotellerieSuisse consiglia di utilizzare i relativi segni.**

#### Premesse

Le indicazioni riportate nelle presenti Linee guida valgono per la pubblicazione della classificazione sia in Internet, sia in tutti gli stampati. Le istruzioni per la pubblicazione nei canali di distribuzione internazionali sono specificate in una sezione a parte.

Per consentire una visione più perspicua riportiamo, a titolo di esempio, la rappresentazione a colori della classificazione pubblicata da un'impresa 3 stelle (Albergo e/o Serviced Apartments). Da questo esempio possono essere desunte tutte le altre categorie. Le fonti di provenienza di tutto il materiale grafico sono specificate in calce al documento.

I segni della classificazione di HotellerieSuisse utilizzati nelle presenti Linee guida per la pubblicazione sono protetti (vedere Allegato 4 del Regolamento sulla classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia).

#### Colophon

Gennaio 2023

HotellerieSuisse  
Monbijoustrasse 130  
Postfach  
CH-3001 Bern  
T +41 31 370 41 60  
klassifikation@hotelleriesuisse.ch  
www.hotelleriesuisse.ch

# 1 Situazioni di partenza

Fondamentalmente le presenti Linee guida per la pubblicazione prevedono e distinguono due situazioni di partenza, ovvero «imprese classificate» e imprese non classificate «oggetto di verifica della qualità». Le aziende alberghiere devono seguire le istruzioni previste per la loro rispettiva situazione di partenza.

## Imprese classificate

La classificazione è uno dei diritti centrali che l'affiliazione a HotellerieSuisse garantisce alle aziende socie. La categoria di base stabilita dalla decisione di classificazione viene assegnata per 3 anni.

**Una volta che la classificazione avrà acquistato valore legale, l'azienda alberghiera sarà autorizzata a pubblicarla nell'ambito dei rapporti commerciali e nelle attività pubblicitarie.**

Le Linee guida per le aziende alberghiere classificate sono riportate nei capitoli 3-7.

## Imprese oggetto di verifica della qualità

Le aziende socie di HotellerieSuisse possono rinunciare alla classificazione per motivi strategici (art. 7.1. del Regolamento sulla classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia).

**Le aziende che rinunciano alla classificazione sono obbligate a rinunciare in toto alla pubblicazione dei segni della classificazione nei rapporti commerciali e nelle attività pubblicitarie. Tali imprese possono però utilizzare i contrassegni dell'affiliazione.**

Le Linee guida per la pubblicazione per le aziende alberghiere oggetto di verifica della qualità da parte di HotellerieSuisse che hanno rinunciato volontariamente alla classificazione sono specificate a parte nei capitoli 3-7.

# 2 Categorie di alloggio e classificazione

**Le Linee guida per la pubblicazione distinguono le categorie di alloggio Albergo, Serviced Apartments e Swiss Lodge.**

HotellerieSuisse prevede tre categorie di alloggio:

Albergo	Da 1 a 5 stelle, con eventuale integrazione della dizione Superior
Serviced Apartments	Da 1 a 5 stelle
Swiss Lodge	Senza sottocategorie

Insieme alle categorie di classificazione, la differenziazione per categoria di alloggio è una promessa di base e, quindi, un'informazione importante. Per questo motivo le forme della pubblicazione delle varie categorie di alloggio sono uguali mentre i segni della classificazione sono diversi.

HotellerieSuisse distingue inoltre in base a:

Categoria di base	Albergo, Serviced Apartments o Swiss Lodge
Categoria di specializzazione	Ora accessibile a tutte le categorie (Albergo/SL/ServAp) e quindi ulteriore possibilità di posizionamento

L'utilizzo dei segni della classificazione per le categorie di specializzazione in aggiunta a quelli della categorie di base è illustrato nell'allegato 1 (vedere pagina 19-21).

# 3 Pubblicazione nella zona di ingresso a cura delle imprese

Le aziende alberghiere **classificate** da HotellerieSuisse sono autorizzate a indicare la categoria di base della classificazione in modo ben visibile nella zona di ingresso alla struttura. Tale informazione può essere comunicata impiegando l'adesivo della classificazione o (in alternativa o aggiunta) la relativa targa.



Tutte le aziende alberghiere **classificate** da HotellerieSuisse ottengono, insieme all'adesivo della classificazione, un certificato da affiggere nella hall.



L'impiego dei certificati è riservato alle imprese classificate.

Le aziende alberghiere la cui **qualità sia stata verificata** da HotellerieSuisse ma non siano state classificate sono autorizzate, come quelle classificate, a comunicare il loro status di azienda affiliata ma senza menzione della classificazione.

 **HotellerieSuisse**  
**Member**  
**Hotel**

 **HotellerieSuisse**  
**Member**  
**Serviced Apartments**

**Si raccomanda di indicare la classificazione o di specificare lo status di impresa affiliata.**

# 4 Pubblicazione nel web e negli stampati a cura delle aziende

Nel caso della pubblicazione nel web e nei media a stampa le aziende classificate e quelle oggetto di verifica della qualità hanno diversi mezzi per specificare rispettivamente la loro classificazione o affiliazione. La seguente rappresentazione fa un quadro delle possibilità consigliate.

Gli alberghi, i Serviced Apartments e gli Swiss Lodge **classificati** possono usare, tra i vari mezzi, anche i segni della classificazione per la pubblicazione nel web e negli stampati. HotellerieSuisse raccomanda di integrare l'indicazione specificando l'organizzazione che ha eseguito la classificazione («classificato da HotellerieSuisse») ricorrendo a elementi grafici, a pop-up o informazioni sotto forma di testo. Le grafiche sono disponibili in tedesco, francese, italiano e inglese.



## Imprese classificate


## Imprese oggetto di verifica della qualità

--	--

# 5 Pubblicazione nel caso delle offerte ibride di alloggio

Alcune imprese alberghiere hanno un edificio principale classificato come «albergo» e una dependance annessa assegnata a un'altra categoria di base per alberghi o a un'altra categoria di alloggio (Serviced Apartments o Swiss Lodge).

Esistono anche delle aziende alberghiere denominate «resort», che gestiscono anche più di due aziende classificate ricomprese in un impianto confinato.

In questi casi si utilizza il termine di offerta ibrida di alloggio. Prima della stipula del contratto di soggiorno, tali aziende devono indicare agli ospiti e alle ospiti quale categoria di alloggio e quale categoria di base stiano prenotando.

Le aziende con classificazione ibrida devono seguire i seguenti principi di pubblicazione:

#### Sito web aziendale

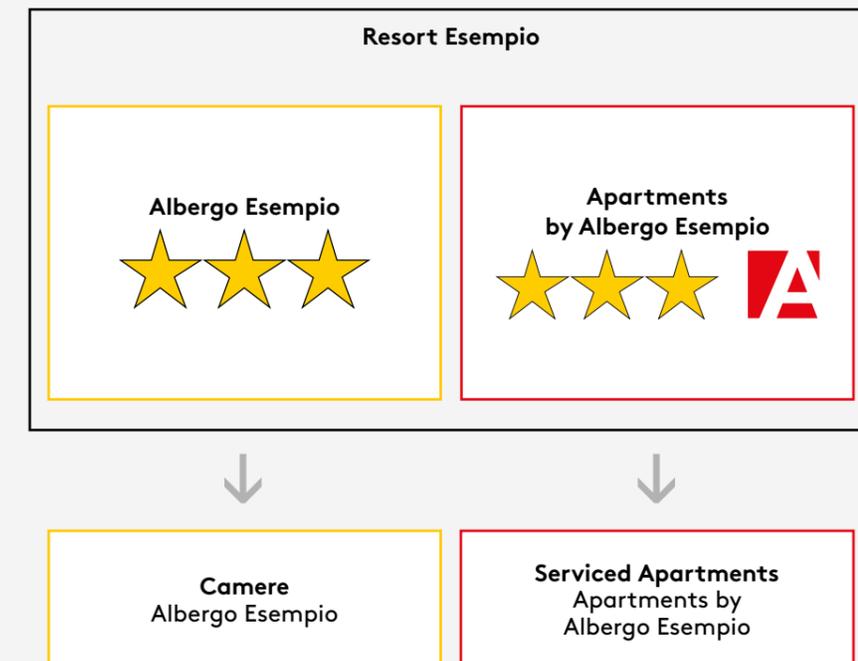
- Specificare distintamente l'offerta di alloggi (nome, categoria di alloggio, classificazione)
- Indicare la categoria di alloggio e quella di base delle camere prenotabili.

#### Sito web delle destinazioni e OTA

- Specificare distintamente l'offerta di alloggi (nome, categoria di alloggio, classificazione)

**Questo meccanismo è concepito nell'interesse degli imprenditori e delle imprenditrici. Illustra chiaramente l'offerta, suscitando nell'ospite aspettative in linea a essa. Ciò influisce positivamente sulle valutazioni che la clientela darà poi dell'azienda.**

Esempio sito web di un albergo



Esempio sito web di una destinazione



# 6 Pubblicazione a cura dei partner del turismo

Per partner del turismo si intendono tutte le organizzazioni e cooperazioni che pubblicizzano le aziende su incarico delle stesse e sotto forma di prestazione. Questo capitolo si riferisce quindi a destinazioni, cooperazioni a scopo alberghiere, tour operator e altri partner del settore turistico.

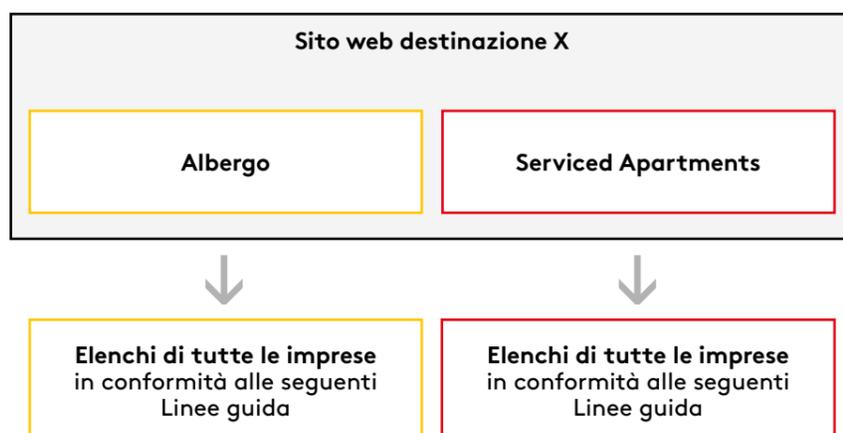
Le Linee guida per i partner del turismo distinguono tra  
 – elenchi di aziende alberghiere e  
 – singoli profili degli alberghi.

#### Distinzione dei concetti alberghieri

Soprattutto nel caso degli elenchi di aziende alberghiere vanno specificate sia la categoria di base sia la categoria di alloggio. In tali elenchi, la categoria di alloggio «Swiss Lodge» può essere accorpata alla categoria «Albergo». Nel caso ideale, però, gli Swiss Lodge vanno raggruppati a parte.

#### Variante segmentazione delle categorie di alloggio

Questa variante rispecchia un'idea di fondo spesso praticata dalle piattaforme OTA. Le varie categorie di alloggio vengono cioè visualizzate in gruppi prestabiliti:



I partner del turismo possono affinare – come in genere succede – questa segmentazione aggiungendo altri criteri di selezione come stelle, prezzi o valutazioni.

L'obbligo di pubblicazione corretta sui siti web dei partner ricade anche nella sfera di responsabilità delle aziende stesse, essendo queste tenute a fornire ai partner l'indicazione esatta della loro classificazione o non classificazione.

Per le destinazioni e gli altri partner del turismo, la conformità degli elenchi alle presenti Linee guida è una garanzia di qualità in quanto fornisce alla loro clientela una bussola utile per definire la qualità delle offerte alberghiere.

#### Variante elenco delle aziende alberghiere

Nel caso degli elenchi di aziende è obbligatorio rendere visibili le seguenti informazioni a ospiti e partner commerciali:

- nome dell'azienda
- categoria di alloggio dell'azienda (Albergo, Swiss Lodge o Serviced Apartments)
- categoria di base dell'azienda.

Nel caso degli elenchi vanno applicati i seguenti principi. L'ordine è dato dal livello di servizio della categoria di alloggio e di quella di base.

Tema	Principio dell'ordinamento
Imprese classificate e non classificate oggetto di verifica della qualità	1. Imprese classificate per categoria di alloggio 2. Imprese oggetto di verifica della qualità per categoria di alloggio
Categoria di alloggio	1. Albergo 2. Swiss Lodge 3. Serviced Apartments
Categoria di base	Elenco decrescente per categoria di base (all'interno della rispettiva categoria di alloggio)
Procedura in caso di identità di categoria di alloggio e categoria di base	Ordine alfabetico

Le Linee guida per la pubblicazione hanno come obiettivo quello di consentire all'ospite di riconoscere a colpo d'occhio se un'azienda sia classificata o meno e, nel primo caso, a quale categoria di alloggio faccia capo e in quale categoria di base rientri.

Ulteriori concetti di alloggio che fanno capo a una destinazione come «bed and breakfast» o appartamenti per vacanze vanno ordinati in modo analogo.

**HotellerieSuisse funge da intermediario tra i partner e le aziende alberghiere.**

Nel caso dei singoli profili degli alberghi, la pubblicazione della classificazione da parte dei partner del turismo dovrà seguire per analogia le indicazioni riportate ai capitoli 5 e 6.

Esempio «elenco sul sito web di una destinazione»

Albergo Admiral	
Albergo Alpina	
Albergo Wildhaus	
Berghaus Wanderlust	
Seeblick Apartment	
Alpenblick Serviced Apartments	

Utilizzo della dizione «classificato da HotellerieSuisse»

L'integrazione della dizione  è necessaria quando le imprese che fanno capo a una destinazione o cooperazione sono state classificate da altri organi. Nel caso ideale, la dizione in questione dovrebbe comparire nella panoramica. L'informazione può essere però riportata anche nei profili degli alberghi.

**La menzione del sistema di classificazione di HotellerieSuisse è un titolo di merito e tutela gli interessi dei singoli albergatori e delle singole albergatrici. È infatti un riconoscimento del loro impegno a soddisfare i criteri unificati a livello europeo di Hotelstars Union.**

# 7 Pubblicazione della classificazione nei canali OTA

HotellerieSuisse non ha autorità sulla pubblicazione sui siti delle Online Travel Agency (OTA) internazionali. L'obbligo di pubblicazione corretta ricade nella sfera di responsabilità delle singole imprese.

In linea con le indicazioni dei capitoli precedenti, si distingue in base a

- situazione di partenza (azienda alberghiera «classificata» o non classificata «oggetto di verifica della qualità»),
- categorie di alloggio (Albergo/Swiss Lodge/Serviced Apartments) e
- categorie di base (Albergo: da 1 a 5-Sterne con eventuale aggiunta della dizione Superior/Serviced Apartments: da 1 a 5 stelle/Swiss Lodge: senza sottocategorie).

La pubblicazione presso le OTA si basa su queste distinzioni. Il relativo obbligo dipende dai singoli casi. Sulle piattaforme delle OTA internazionali, tutte le categorie di alloggio contrassegnate da stelle devono poter utilizzare ovvero pubblicare, per quanto possibile, i rispettivi contrassegni a stelle.

Dato che le piattaforme sono in continuo mutamento non riportiamo esempi. In caso di dubbio, invitiamo a chiedere delucidazioni ai contatti specificati al capitolo 10.

Il seguente schema è riportato a scopo orientativo:

Alberghi	Classificati	Segmentazione: Albergo Categoria di base: quella attualmente assegnata
	Non classificati	Segmentazione: Albergo Categoria di base: nessuna indicazione
Serviced Apartments	Classificati*	Segmentazione: Serviced Apartments o per analogia (Apartment) Categoria di base: quella attualmente assegnata
	Non classificati	Segmentazione: Serviced Apartments o per analogia (Apartment) Categoria di base: nessuna indicazione
Swiss Lodge	Classificati/ Non classificati	Segmentazione: Albergo o per analogia (ad es. ostello) Categoria di base: nessuna indicazione

\* Se la piattaforma non prevede una segmentazione per i Serviced Apartments, a quelli classificati non è consentito indicare le stelle.

## 8 Ulteriori informazioni

### **Doppia classificazione:**

Nel caso delle aziende classificate sia da HotellerieSuisse, sia da terzi la scelta della classificazione da pubblicare spetta all'albergatore o all'albergatrice. Vigè però il primato della classificazione più bassa. Ciò vuol dire che le aziende che hanno una classificazione doppia sono tenute a pubblicare quella più bassa.

### **Categorie di specializzazione:**

Le informazioni sull'utilizzo dei marchi figurativi delle categorie di specializzazione (e dei gruppi tematici) sono riportate nell'allegato 1.

## 9 Disposizioni legali

I segni riportati nelle presenti Linee guida sono stati creati da HotellerieSuisse e sono protetti dal diritto dei marchi. In connessione ai servizi di alloggio e ristorazione alla clientela, agli alberghi, al settore alberghiero e della ristorazione e alla gestione delle aziende alberghiere, questi segni possono essere utilizzati solo nella misura in cui gli organi di classificazione di HotellerieSuisse lo abbiano consentito alle singole aziende interessate. È determinante il Regolamento sulla classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia. Tale regolamento va rispettato.

HotellerieSuisse si riserva di vietare un uso dei suoi segni che risulti improprio dal punto di vista grafico o del legame oggettivo. Si consiglia pertanto di chiedere la previa autorizzazione di HotellerieSuisse presentando una bozza che illustri l'uso che si intende fare dei segni. HotellerieSuisse si riserva il diritto di adire le vie legali in caso di utilizzo abusivo dei segni o di uso degli stessi da parte di soggetti non autorizzati.

## 10 Fonti

### **MyClassification**

I marchi figurativi della Classificazione degli alberghi svizzeri sono disponibili per il download nel tool MyClassification.

### **HotellerieSuisse**

Il settore Classificazione resta a disposizione per consulenze e chiarimenti relativi all'utilizzo dei segni della classificazione e dei label dell'affiliazione nonché a questioni inerenti alla pubblicazione. Invitiamo a rivolgersi per e-mail a [klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch) o per telefono al numero +41 31 370 41 60.



# Appendice 1

## Pubblicazione delle categorie di specializzazione

Alla procedura di assegnazione alle categorie di specializzazione si applicano le regole previste per la categoria di base. I pittogrammi delle categorie di specializzazione di HotellerieSuisse sono marchi registrati protetti.

Le aziende assegnate a tali categorie possono utilizzare i pittogrammi della rispettiva categoria di specializzazione e del rispettivo gruppo tematico:

Gruppo tematico	Gruppo tematico	Categoria di specializzazione
Activity & Sport		 Biking
		 Snowsports
		 Hiking
		 Golf
		 Wellness
Wellness & Wellbeing		 Wellness & Spa
		 Medical Wellness
		 Medical Wellness & Spa

Business & Conferences		 Business
		 Seminars
		 Congresses
Family & Friends		 Family-Friendly
		 Family & More
Architecture & Design		 Boutique
		 Design
		 Unique
Tradition & History		 Historic hotel
		 Locanda
Gastronomy & Culture		 Excellent Cuisine
Green & Sustainable		 Green Living
		 Sustainable Living
Tipi di alberghi		 Aparthotel
		 Suite Suitehotel

I loghi dei gruppi tematici non contrassegnano la categoria di specializzazione ma i gruppi tematici cui le categorie fanno capo. Tali loghi possono essere utilizzati da soli o in combinazione con altri.

Le aziende assegnate a una categoria di specializzazione possono utilizzare varie combinazioni di segni. Il seguente esempio si riferisce a un albergo 3 stelle che rientra nelle categorie di specializzazione Hiking, Biking e Wellness & Spa.

**Variante 1**  
(Segno della classificazione o label dell'affiliazione + pittogrammi delle categorie di specializzazione)




**Variante 2**  
(Segno della classificazione o label dell'affiliazione + Gruppi tematici)



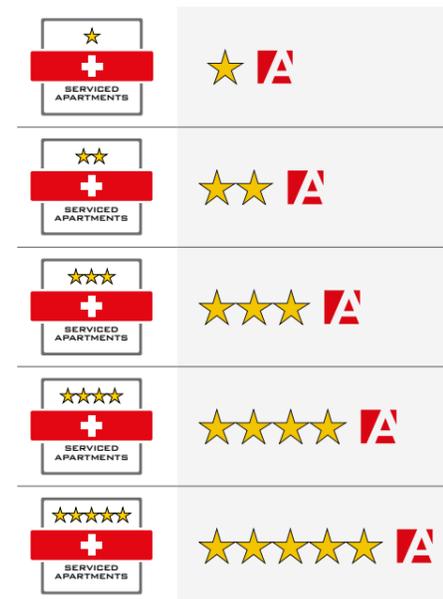

# Allegato 2

## Panoramica marchi figurativi

### Alberghi (classificati)



### Serviced Apartments (classificati)



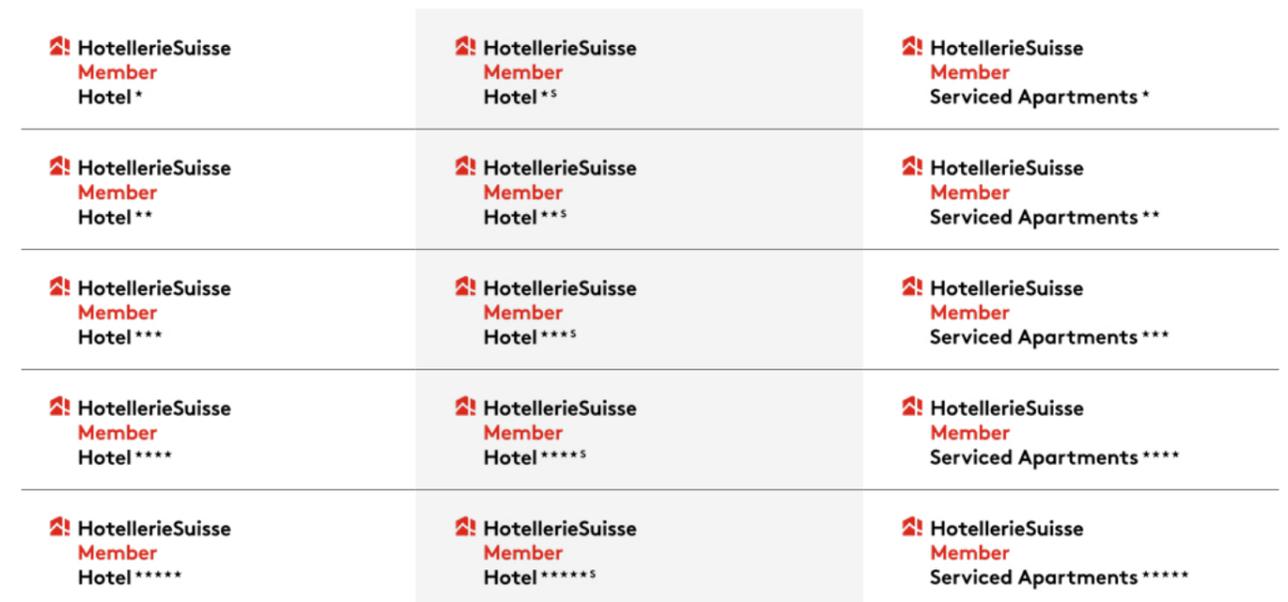
### Swiss Lodge (classificati)



### Label dell'affiliazione (imprese oggetto di verifica della qualità)



### Label dell'affiliazione (aziende classificate)



HotellerieSuisse consiglia di aggiungere l'elemento grafico «classificato da HotellerieSuisse» ai segni della classificazione.

