

Classificazione alberghiera svizzera

Regolamento sulla classificazione
alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei
relativi marchi di garanzia



La Società Svizzera degli Albergatori (SSA), di seguito denominato HotellerieSuisse, è titolare dei marchi di garanzia utilizzati nel quadro della classificazione alberghiera e delle relative domande di registrazione cui si applica il presente regolamento.

1. Basi

- 1.1** L'assemblea dei delegati di HotellerieSuisse emana il presente Regolamento sulla classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia (RMG), compresi i seguenti allegati:

Allegato 1 (Statistica e sicurezza)

Catalogo dei criteri Alberghi, Swiss Lodge e Serviced Apartments

Allegato 2 (Criteri/Norme)

- a) Catalogo dei criteri Alberghi e Swiss Lodge
- b) Catalogo dei criteri Serviced Apartments

Allegato 3 (Valutazione dello stato)

Catalogo dei criteri Alberghi, Swiss Lodge e Serviced Apartments

Gli allegati 1-3 sono parte integrante del RMG. Gli allegati 1 e 3 sono processi digitalizzati.

- 1.2** Il comitato esecutivo di HotellerieSuisse emana il Regolamento sulla procedura per la classificazione alberghiera e i seguenti allegati del Regolamento sulla classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia:

Allegato 4 (RMG)

categorie di specializzazione

Allegato 5 (RMG)

Spese

Gli allegati 4 e 5 sono parte integrante del RMG.

2. Organi e indipendenza

- 2.1** Gli organi della classificazione alberghiera incaricati dell'esecuzione delle norme sono:
- il Pool nazionale di auditor (PNA), formato dai/dalle lead auditor e dai/dalle co-auditor nonché
 - l'Istanza indipendente di ricorso (IIR), formata dal/dalla presidente e dai membri.

L'organo della classificazione alberghiera incaricato dello sviluppo delle norme è il gruppo di esperti che si occupa della revisione delle norme (ENOR). Nello svolgimento dei suoi compiti, l'ENOR tiene conto delle norme di Hotelstars Union (HSU).

L'elezione e la costituzione degli organi sono stabilite dagli statuti di HotellerieSuisse, dal presente Regolamento e dal Regolamento sulla procedura.

- 2.2** Gli organi della classificazione alberghiera decidono sulla base del corpus di regole menzionato all'art. 1.1.

3. Obiettivi

La concessione dei marchi di garanzia è finalizzata al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- 3.1** aumento della trasparenza a livello di prestazioni e offerte a beneficio degli ospiti;
- 3.2** definizione di fondamenti e linee guida per la progettazione e la costruzione di imprese alberghiere e delle relative dotazioni;
- 3.3** opera di informazione rivolta agli ospiti (potenziali) e all'opinione pubblica;
- 3.4** promozione della competitività delle imprese alberghiere svizzere nell'interesse dell'economia nazionale;
- 3.5** creazione di uno strumento per l'assicurazione e l'aumento continui della qualità (a beneficio anche delle piccole e medie imprese alberghiere).

4. Ambito di applicazione

- 4.1** I soci della categoria B di HotellerieSuisse hanno il diritto e l'obbligo di sottoporsi al controllo della qualità (audit di classificazione). La volontà di non ricorrere alla classificazione deve essere manifestata per iscritto a HotellerieSuisse.
- 4.2** I non soci di HotellerieSuisse possono sottoporsi volontariamente alla procedura di classificazione. Chi fa domanda di esecuzione della procedura di classificazione accetta automaticamente il relativo corpus di regole di volta in volta vigente. La procedura verrà eseguita solo ad avvenuto pagamento degli importi dovuti (Allegato 5 RMG). Nel caso in cui, ad avvenuta procedura di classificazione, il richiedente rinunci a utilizzare i marchi di garanzia, nei due anni di calendario successivi HotellerieSuisse sarà autorizzata a divulgare il risultato della procedura di classificazione nelle sue pubblicazioni e a renderlo accessibile a terzi.

5. Definizioni

- 5.1** I soci della categoria Alberghi (BHO) sono persone giuridiche o ditte individuali che gestiscono un albergo. Un albergo è un'impresa alberghiera con diverse camere private provviste di dotazioni e servizi specifici nonché con ulteriori servizi nell'area pubblica. Il livello delle dotazioni e dei servizi varia a seconda del posizionamento di base e si basa sui criteri di classificazione conformemente alle categorie di base (art. 1.1 e 5.4).

I soci della categoria Swiss Lodge (BSL) sono persone giuridiche o ditte individuali che gestiscono un'azienda Swiss Lodge. Uno Swiss Lodge è un'impresa alberghiera simile a un albergo con diverse camere private o per gruppi che, rispetto a un albergo, soddisfano criteri più ristretti in termini di dotazioni e di servizi ma che offrono pure ulteriori servizi nell'area pubblica. Il livello minimo delle dotazioni e dei servizi è uguale per tutte le aziende Swiss Lodge e si basa sui criteri di classificazione conformemente alla categoria di base in questione (art. 1.1 e 5.4).

- 5.2** Gli «hotel Garni» sono aziende alberghiere classificate in base alla definizione sopra riportata che non hanno un proprio ristorante o offrono solo la colazione.

5.3 I soci della categoria Serviced Apartments (BSA) sono persone giuridiche o ditte individuali che gestiscono dei Serviced Apartments. I Serviced Apartments sono delle imprese alberghiere con diversi locali privati all'interno di un edificio composti da zone soggiorno, da letto e cottura separate con dotazioni e servizi specifici. Le aziende offrono un ristretto numero di servizi e gli spazi nell'area pubblica sono limitati. Il livello delle dotazioni e dei servizi varia a seconda del posizionamento di base e si basa sui criteri di classificazione.

5.4 Le norme per le varie categorie di base vengono emanate dall'ENOR per un periodo di 6 anni e approvate dall'assemblea dei delegati di HotellerieSuisse.

Per le imprese alberghiere sono previste le seguenti categorie di base, ognuna delle quali ha un proprio marchio di garanzia (il numero del marchio e della domanda è indicato tra parentesi):

- categoria 5 stelle Superior (624 677)
- categoria 5 stelle (531 250)
- categoria 4 stelle Superior (624 660)
- categoria 4 stelle (531 269)
- categoria 3 stelle Superior (624 661)
- categoria 3 stelle (531 268)
- categoria 2 stelle Superior (624 679)
- categoria 2 stelle (531 267)
- categoria 1 stella Superior (624 658)
- categoria 1 stella (531 266)
- Swiss Lodge (624 659)
- Serviced Apartments 5 stelle (08958/2022)
- Serviced Apartments 4 stelle (08957/2022)
- Serviced Apartments 3 stelle (08956/2022)
- Serviced Apartments 2 stelle (08955/2022)
- Serviced Apartments 1 stella (08954/2022)

I criteri per le categorie sono definiti negli allegati 1-3. Questi ultimi sono parte integrante del presente regolamento. Vedere art. 1.1.

5.5 Le categorie di specializzazione sono definite nell'Allegato 4 e integrano le categorie di base di cui all'art. 5.4. La loro assegnazione va richiesta.

Le categorie di specializzazione sono riferite a determinati gruppi tematici.

Le categorie di specializzazione sono dei marchi di garanzia, quelle di specializzazione sono invece dei marchi individuali. I marchi individuali possono essere concessi in licenza. Il licenziante è HotellerieSuisse.

6. Principi della classificazione

- 6.1 La classificazione prevede i seguenti passi qui specificati in ordine di successione:
- a. adempimento alle norme di sicurezza di cui all'Allegato 1 (RMG);
 - b. assegnazione a una categoria di base in base ai criteri minimi soddisfatti e al punteggio minimo raggiunto come da Allegato 2 (RMG) e alla valutazione dello stato come da Allegato 3 (RMG);
 - c. assegnazione alla categoria di specializzazione richiesta sulla base dei criteri minimi soddisfatti e del punteggio minimo raggiunto come da Allegato 4 (RMG).

- 6.2 La classificazione delle aziende alberghiere stabilita dal PNA o dall'IIR è valida per tre anni.

La relativa decisione acquista carattere definitivo una volta decorso il termine di ricorso.

Prima della scadenza del periodo di validità, i rappresentanti del PNA verificherà di nuovo la classificazione. Le decisioni relative alla classificazione possono essere riviste in qualsiasi momento su richiesta delle aziende alberghiere e per i motivi specificati all'art. 10 (RMG).

7. Utilizzo dei marchi di garanzia, pubblicazione

- 7.1 Nel caso in cui la classificazione decisa da uno degli organi preposti abbia acquisito carattere definitivo, le imprese alberghiere sono autorizzate ma non tenute a utilizzare i marchi di garanzia (indicando il periodo di classificazione) della loro categoria di base nell'ambito dei rapporti commerciali e nelle attività pubblicitarie attenendosi ai modelli stabiliti (cfr. Art. 7.2).

Le aziende alberghiere a 1–5 stelle Superior sono autorizzate ad aggiungere il marchio di garanzia semplificato corrispondente alla loro classificazione (08975/2022, 08976/2022, 531270, 531271, 531251). Ciò vale anche per i Serviced Apartment da 1 a 5 stelle (08960/2022, 08961/2022, 08962/2022, 08963/2022, 08964/2022) e gli Swiss Lodge (08965/2022).

Le linee guida di pubblicazione di HotellerieSuisse vanno rispettate in modo imperativo.

Qualora un'azienda alberghiera rinunci alla classificazione, la rinuncia sarà totale.

- 7.2** Le linee guida di pubblicazione di HotellerieSuisse stabiliscono le modalità secondo cui indicare le aziende alberghiere e terzi devono specificare le categorie di base. Questi segni distintivi possono essere utilizzati da terzi nella misura in cui gli organi della classificazione di HotellerieSuisse lo abbiano consentito all'azienda alberghiera interessata.
- 7.3** HotellerieSuisse è autorizzata e tenuta a rendere note le aziende alberghiere classificate in via definitiva e la relativa classificazione utilizzando mezzi idonei al pubblico.
- 7.4** L'autorizzazione all'utilizzo dei marchi di garanzia viene meno con effetto immediato qualora una decisione sanzionatoria abbia acquisito carattere definitivo, qualora un'azienda alberghiera abbia ottenuto una nuova classificazione in via definitiva o non abbia corrisposto entro i termini gli importi dovuti (Allegato 5).
- 7.5** L'azienda alberghiera riconosce e accetta che sarà sua esclusiva responsabilità sostenere gli oneri dell'uso dei marchi di garanzia (ad es. su carta intestata, in internet o sotto forma di insegne) a seguito di un'eventuale nuova classificazione.

8. Procedura

Alla procedura di classificazione e a quella di ricorso si applica il Regolamento sulla procedura emanato a parte nella versione di volta in volta vigente.

Le decisioni dell'Istanza indipendente di ricorso IIR possono essere trattate dinanzi a un tribunale ordinario.

La giuria di competenza decide in materia di licenze relative ai marchi individuali per le categorie di specializzazione (cfr. art. 7 RP).

9. Costi

Gli importi connessi alla classificazione sono specificati nell'Allegato 5 (RMG).

10. Controlli

- 10.1** I rappresentanti del PNA e dell'IIR sono autorizzati a eseguire in qualsiasi momento dei controlli, generalmente preannunciati, nelle aziende alberghiere.
- 10.2** Gli organi della classificazione possono eseguire controlli aggiuntivi in qualsiasi momento, in forma anonima e senza preannuncio.

In singoli casi, i controlli possono essere anche eseguiti da terzi e in forma anonima (mystery guest). I pareri riportati sulle piattaforme di valutazione (ad es. TrustYou) possono essere equiparati ai mystery check.

Nelle procedure di classificazione in corso, il PNA e l'IIR sono autorizzati a integrare nei loro atti i rapporti dei mystery guest e le sintesi tratte dalle piattaforme di valutazione.

In singoli casi gli organi di classificazione possono tener conto di tali riscontri per l'avvio di procedure sanzionatorie e/o per la verifica della classificazione. Prima della decisione, gli organi chiederanno all'azienda interessata di prendere posizione per iscritto in riferimento ai rapporti in questione.

11. Sanzioni

A prescindere da e in aggiunta alle sanzioni previste dall'art. 5.1 del Regolamento sulla procedura (Costi), gli organi della classificazione possono infliggere sanzioni in caso di violazione del presente regolamento, in particolare:

- a. in caso di mancata cooperazione durante la procedura di classificazione;
- b. in caso di pratiche aziendali che costituiscano una violazione grave e ripetuta delle norme di classificazione valevoli per l'azienda alberghiera;
- c. in caso di pratiche aziendali che causino reclami ripetuti, massicci e probabilmente legittimi;
- d. in caso di utilizzo dei marchi di garanzia che induca a travisare o screditare i marchi stessi,
- e. in caso di utilizzo ingiustificato dei marchi di garanzia o di uso di segni distintivi che possano essere confusi con i marchi di garanzia.

In tali casi sono previste le seguenti sanzioni:

1. ammonizione dell'azienda alberghiera (violazioni a-e);
2. ammonizione dell'azienda alberghiera e fissazione di un termine per l'eliminazione delle difformità constatate (violazioni a-e);
3. declassamento dell'azienda alberghiera (violazioni b e c);
4. revoca del diritto all'utilizzo dei marchi di garanzia (violazioni b-e);
5. una penale convenzionale dovuta a prescindere da un'eventuale colpa e dall'obbligo di provare il danno arrecato alla titolare dei marchi. L'entità della penale sarà un forfait compreso tra CHF 3000.- e 20000.- (violazioni d ed e).
6. Pubblicazione delle sanzioni
Qualora l'ammonizione non produca effetti gli organi della classificazione possono infliggere sanzioni più severe. La sanzione della pubblicazione può aggiungersi a qualsiasi altra sanzione.
7. Estromissione
Le violazioni a-e possono determinare la perdita dell'affiliazione. Le decisioni relative all'estromissione spettano al comitato esecutivo di HotellerieSuisse, che interviene su richiesta del settore Classificazione.

Nel determinare la sanzione, gli organi della classificazione tengono conto della gravità della violazione, di eventuali violazioni precedenti e reiterazioni nonché degli effetti della violazione sulla credibilità di cui i marchi di garanzia godono presso l'opinione pubblica. Nella determinazione della pena convenzionale, gli organi tengono altresì conto delle dimensioni dell'azienda alberghiera. Gli organi della classificazione devono motivare brevemente la sanzione inflitta.

12. Disposizioni transitorie

Le aziende che, in virtù di una versione precedente del regolamento sui marchi di garanzia, utilizzano marchi di garanzia che, in conformità al regolamento rivisto, non possono più essere utilizzati o che possono essere concessi solo ad avvenuto adempimento di nuovi presupposti o che sono stati modificati dal punto di vista visivo avranno il diritto di continuare a utilizzare i vecchi marchi di garanzia fino a quando non saranno state classificate in base al nuovo regolamento.

13. Entrata in vigore

Il presente regolamento è stato approvato dall'assemblea dei delegati il 15 giugno 2021, entrerà in vigore il 1° luglio 2021 e si applicherà con riserva di autorizzazione da parte dell'Istituto federale della proprietà intellettuale.

