

ALLEGATO 2

LINEE GUIDA STRUTTURE RICETTIVE E SERVIZI PROGETTO “DISCOVERY RAGUSA”

DURATA DEL PROGETTO – L'inizio previsto del progetto è il 15 luglio con estensione fino al 30 dicembre 2020.

PARTNER DEL PROGETTO:

- VIRTU FERRIES Compagnia di navigazione maltese
- TAYARAN JET Compagnia aerea bulgara
- strutture ricettive accreditate
- servizi di trasporto accreditati
- guide turistiche accreditate
- i Comuni di Comiso, Scicli, Santa Croce Camerina, Ragusa (Capofila)

Il progetto sarà realizzato in collaborazione con i Comuni suddetti.

Il progetto prevede la promozione dell'offerta, nei siti delle compagnie aeree e di navigazione, nelle riviste di bordo e negli inflight magazine dei suddetti partner, sia in lingua italiana che in inglese.

I testi del materiale promozionale saranno forniti in italiano dai singoli Comuni e sarà a cura delle compagnie partner la traduzione in lingua inglese.

PUNTI CHIAVE DEL PROGETTO: l'offerta Discovery Ragusa prevede che al turista che verrà a Ragusa, scegliendo di soggiornare presso le strutture che si sono accreditate per tale progetto, pernottando un minimo di tre notti, ne sarà offerta una gratis.

PRENOTAZIONE

Il turista prenoterà tramite il sito appositamente creato, dove ci sarà l'elenco delle strutture ricettive, inserite per categoria, che andrà in loop (per cui avranno tutte la stessa visibilità). Il turista potrà scegliere la struttura e quante notti pernottare: per un minimo di 3 notti ne avrà una gratis.

- 1) la prenotazione dovrà essere effettuata almeno una settimana prima dell'arrivo in struttura;
- 2) una volta prenotato, non sarà rimborsabile il pernottamento di eventuali notti non fruite;
- 3) l'offerta non è cumulabile con altre promozioni come “bonus vacanza” o altro tipo;
- 4) per la notte gratuita non è dovuto il versamento dell'Imposta di soggiorno;

GESTIONE DEL SERVIZIO

IL SITO

Sul sito di prenotazione del pacchetto Discovery Ragusa dovrà essere chiaro e in evidenza il messaggio:

- “SOGGIORNA A RAGUSA, PRENOTA MINIMO TRE NOTTI, NE AVRAI UNA GRATIS”
- la prenotazione dovrà essere effettuata almeno una settimana prima dell'arrivo previsto presso la struttura scelta;
- elenco strutture ricettive accreditate inserite per categoria;

- all'atto della prenotazione verrà generato un voucher, esibendo il quale (conditio sine qua non), il turista avrà diritto alla fruizione dei servizi a), b), c), di seguito riportati e prenotati con il pacchetto Discovery Ragusa;

a) ■ visita guidata gratuita sezione dove prenotare la visita che spetta con il pacchetto Discovery Ragusa;

b) ■ servizio navetta sezione dove prenotare il servizio di transfer da porto o aeroporto di arrivo per Ragusa e viceversa.

c) ■ biglietto ridotto per visita al Castello di Donnafugata, sezione dove prenotare l'ingresso al Castello, pagando alla cassa un prezzo ridotto;

Il turista al momento in cui, riempendo il form sul sito, invierà la prenotazione per usufruire del pacchetto Discovery Ragusa, verrà generato un voucher nominativo o cumulativo per nuclei familiari, che arriverà alla struttura ricettiva scelta, e all'Infotourist comunale, tramite un'email appositamente dedicata, dove il personale addetto seguirà la sotto indicata procedura:

STEP 1) all'arrivo della prenotazione, prendere nota del numero di turisti prenotati e dei rispettivi servizi aggiuntivi richiesti;

STEP 2) accertarsi, per ogni prenotazione, se è stato prenotato, insieme alla struttura, anche il servizio navetta, allegando la copia del biglietto aereo o del catamarano delle compagnie partner del progetto, nel caso che ci sia la copia (conditio sine qua non), prenotare il servizio navetta gratuito per la capienza adeguata al numero delle persone in arrivo per quella data e con il medesimo volo o catamarano, inviando alla ditta di trasporti l'elenco completo dei passeggeri che dovranno esibire il voucher prima di salire sul mezzo di trasporto, indicando per ciascuno di loro all'autotrasportatore l'area sosta più prossima alla struttura prenotata presso cui essere accompagnato (es. Ragusa – P.zza Zama, Ragusa Ibla – Largo San Paolo, Marina di Ragusa - Via B.Brin).

Si concorderà una zona di attesa dei passeggeri sia presso il porto di Pozzallo che presso l'aeroporto di Comiso dove il turista al momento dell'arrivo esibirà all'autista della navetta (identificabile con il logo Discovery Ragusa) il voucher ricevuto all'atto della prenotazione effettuata sul sito.

Il servizio trasporti a sua volta avrà un elenco degli ospiti preventivamente fornito dall'Infotourist per accertarsi che chi esibisce il voucher risulti fra i nominativi ricevuti dall'Infotourist.

STEP 3) accertarsi, per ogni prenotazione, se è stata opzionata anche la visita guidata al fine di prenotare il numero di guide per le giornate stabilite, inviando alla guida l'elenco completo dei turisti (gruppi non superiori a 25) che dovranno esibire il voucher prima di iniziare la visita guidata nel punto di incontro stabilito (*per la visita a Ragusa superiore HUB di raccolta: Piazza Libertà, per la visita a Ragusa Ibla: ingresso Giardini Iblei*)

STEP 4) verificare se è stato richiesto il biglietto per la visita al Castello di Donnafugata a prezzo ridotto al fine di avvisare il personale alla biglietteria del Castello inviando nominativi e numero dei visitatori che presenteranno il voucher per lo sconto Discovery Ragusa. Sarà cura del personale alla cassa accertarsi che chi esibisce il voucher risulti fra i nominativi ricevuti dall'Infotourist.

a) VISITA GUIDATA GRATUITA

Tutti coloro che sceglieranno Ragusa come meta delle loro vacanze, pernottando in una delle strutture ricettive ragusane accreditate, per un minimo di tre notti, avranno la possibilità di usufruire del pacchetto Discovery Ragusa e del servizio gratuito di visita guidata ai monumenti UNESCO nel centro storico di Ragusa, opzionandolo sul sito al momento della prenotazione della struttura.

Con le guide turistiche si dovranno concordare giorni e orari per effettuare le visite guidate settimanali, in base ai giorni di arrivo dei turisti e al numero di richieste pervenute (i gruppi dovranno essere di 25 persone al massimo).

Al momento in cui la struttura riceverà la prenotazione, dovrà girarla ad un indirizzo e-mail, creato appositamente per l'Infotourist del Comune di Ragusa, il quale concorderà la visita guidata con le guide turistiche accreditate, in base al numero degli ospiti in arrivo, rispettando la normativa e le misure anti Covid in vigore.

Il turista dovrà esibire il biglietto di viaggio (voucher) alla guida che a sua volta avrà un elenco dei partecipanti, fornito dall'ufficio turistico al momento della prenotazione del servizio.

b) SERVIZIO NAVETTA GRATIS DA E PER porto di Pozzallo o aeroporto di Comiso

Si specifica che il servizio di navetta gratis è garantito per coloro che, scegliendo l'offerta del Discovery Ragusa, arriveranno a Ragusa da Malta a Pozzallo con i catamarani della compagnia di navigazione maltese VIRTU FERRIS, o con i vettori aerei di compagnie, convenzionate con il Comune di Ragusa, che volano su Comiso. Questi potranno usufruire:

- a) del pacchetto Discovery Ragusa,
- b) del servizio gratuito di visita guidata
- c) del servizio navetta gratuito(*) mediante pullman, NCC o taxi, adeguato al numero di passeggeri in arrivo, dal porto o dall'aeroporto fino a Ragusa (nelle aree sosta stabilite, più prossime alla struttura prenotata):

Aree di sosta per il Comune di Ragusa

- 1) Ragusa – Piazza Zama
- 2) Ragusa Ibla – posteggio Largo San Paolo
- 3) Marina di Ragusa – Via Benedetto Brin

Il servizio navetta per il ritorno al porto di Pozzallo o all'aeroporto di Comiso è garantito esclusivamente a coloro che avranno pernottato nella struttura prenotata e la ripartenza sarà dalla medesima area di sosta dell'arrivo.

(*) allegando copia del biglietto del catamarano o dell'aereo all'atto della prenotazione,

c) SCONTI SUL BIGLIETTO D'INGRESSO AL CASTELLO DI DONNAFUGATA

Il pacchetto prevede, da parte del Comune di Ragusa, il costo del biglietto ridotto per la visita al Castello di Donnafugata, per tutti coloro che usufruiranno dell'offerta Discovery Ragusa, previa prenotazione sul sito all'atto della prenotazione del pacchetto e dietro esibizione del voucher di viaggio alla biglietteria del Castello.

Sarà infine cura di ciascun Comune partner predisporre un questionario (customer satisfaction) per un feed back sul gradimento dei servizi offerti con il pacchetto Discovery Ragusa, da fornire al turista alla fine del soggiorno. Il questionario verrà distribuito presso la struttura ospitante in forma cartacea e successivamente inviato tramite apposito indirizzo mail al Servizio Turismo del rispettivo comune.