

Υπουργείο Τουρισμού

«Εκπόνηση Μελετών» για την υλοποίηση της Δράσης «Εναλλακτικός Τουρισμός» (ALTTOUR) στο πλαίσιο του INTERREG IPA CBC GREECE-ALBANIA 2014-2020

Παραδοτέο 5.2.2 Τοπικά σύμφωνα ποιότητας και πιλοτικές δράσεις

Ημερομηνία Υποβολής

04/08/2023

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ



Λεωφόρος Κηφισίας 98, 11526, Αθήνα

Τηλ. 210 61794114

URL: www.trek.gr-development.eu

email: office@trek-development.eu

Ταυτότητα Παραδοτέου

Όνομα Έργου	ALTTOUR
Τίτλος Έργου	Alternative Tourism
Όνομα Σύμβασης	«Εκπόνηση Μελετών» για την υλοποίηση της Δράσης «Εναλλακτικός Τουρισμός» (ALTTOUR) στο πλαίσιο του INTERREG IPA CBC GREECE-ALBANIA 2014--2020
Αριθμός Σύμβασης	76/2023

Πακέτο Εργασίας	ΠΕ 5		
Παραδοτέο	Π5.2.2 Τοπικά σύμφωνα ποιότητας και πιλοτικές δράσεις		
Έκδοση	Τελικό Παραδοτέο	Ημερομηνία	04/08/2023
Τύπος Παραδοτέου	Έκθεση	Σελίδες	41
Διαβάθμιση Εγγράφου	Εμπιστευτικό		
Σύνταξη	TREK Development		

Πίνακας Τυπολογίας Παραδοτέων

	Κατηγορίες Παραδοτέων	Σκοπός / Επεξήγηση	Έγγραφο που το Προβλέπει & Ευθύνη Παραγωγής
	Παραδοτέο Έργου	Αποτελεί ενδιάμεσο/ τελικό παραδοτέο του Έργου ALTTOUR . Μπορεί να αποτελεί και εσωτερικό έγγραφο του εταιρικού σχήματος για την διευκόλυνση των διαδικασιών ή την οργάνωση του έργου. Επίσης μπορεί να αποτελεί διαχειριστικό έγγραφο του προγράμματος.	<ul style="list-style-type: none"> Εγκεκριμένη Πρόταση (ΕΠ) Εκάστοτε εταίρος, όπως προβλέπει η Πρόταση
	Παραδοτέο Εταίρου	Αποτελεί αποκλειστικά ενδιάμεσο παραδοτέο που ετοιμάζουν οι εταίροι για την διευκόλυνση σύνταξης ενός παραδοτέου από τον υπεύθυνο για την σύνταξη του. Δεν υπάρχει ρητή απαίτηση από την εγκεκριμένη πρόταση (Application Form) για την δημιουργία του και αποτελεί μέρος της μεθοδολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς τυπική πρόβλεψη Εκάστοτε εταίρος, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου σύνταξης του
✓	Παραδοτέο Αναδόχου	Αποτελεί παραδοτέο του Αναδόχου προς την Αναθέτουσα Αρχή. Αυτό μπορεί να αποτελεί Παραδοτέο Έργου - Παραδοτέο Εταίρου ή και παραδοτέο που αφορά αποκλειστικά την διαδικασία της Σύμβασης Ανάθεσης.	<ul style="list-style-type: none"> Σύμβαση Αναθέτουσας Αρχής Ανάδοχος Έργου
	Επιπλέον Παραδοτέο Αναδόχου	Αποτελεί παραδοτέο που ο Ανάδοχος συνέταξε για την διευκόλυνση των διαδικασιών ή την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής. Μπορεί να αποτελεί τυπικό παραδοτέο του έργου ή του εταίρου αλλά να μην είναι αντικείμενο της οικείας Σύμβασης.	<ul style="list-style-type: none"> Οικειοθελής συνεισφορά Αναδόχου

Σημ.: Ένα παραδοτέο μπορεί να ανήκει σε παραπάνω από μία κατηγορίες (πχ. να είναι Παραδοτέο Εταίρου το οποίο δεν έχει προβλεφθεί στην ΕΠ, αλλά να έχει γίνει αντίστοιχη πρόβλεψη στη Σύμβαση του Αναδόχου άρα να αποτελεί και Παραδοτέο Αναδόχου)

Πίνακας Περιεχομένων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΤΣΠ	5
3. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ	7
3.1 Διοικητικό Συμβούλιο	7
3.2 Εκτελεστική Επιτροπή	7
3.3 Γενική Συνέλευση.....	8
4. ΜΕΛΗ ΚΑΙ ΑΠΟΝΟΜΗ ΣΗΜΑΤΟΣ ΤΣΠ	10
5. ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	11
6. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΩΡΙΜΑΣΗΣ	16
7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΤΟΠΙΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ	18
7.1 Υποχρεώσεις ελεγκτικών φορέων	18
7.2 Αναφορές επιτόπιων ελέγχων	19
7.3 Απονομή/Τερματισμός Σήματος Συμφώνου	20
8. ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ	21
9. ΩΦΕΛΕΙΕΣ ΜΕΛΩΝ	24
10. ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΤΣΠ ΑΛΤΤΟΥΡ	26
11. ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	28
12. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	30
12.1 Καταστατικό ΤΣΠ	30
12.2 Πρότυπο Αναφοράς Ελέγχου	38

1. Εισαγωγή

Το Υπουργείο Τουρισμού της Ελλάδας σε συνεργασία με το Υπουργείο Τουρισμού και Περιβάλλοντος της Αλβανίας, μαζί με όλα τα διαθέσιμα ενδιαφερόμενα μέρη εισάγουν τα Τοπικά Σύμφωνα Ποιότητας (ΤΣΠ) του έργου «ALTTOUR» σε μια προσπάθεια να αναδείξουν και να προωθήσουν από κοινού εναλλακτικές μορφές τουρισμού στη μεταξύ τους διασυνοριακή περιοχή. Αυτές οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού επικεντρώνονται γύρω από τις ιαματικές πηγές που υπάρχουν στην περιοχή και τα σύμφωνα είναι η αιχμή του δόρατος των προσπαθειών σύνδεσης των πηγών και της τουριστικής προσφοράς τους με τις τοπικές οικονομίες. Το παρόν έγγραφο σκοπό έχει να παρουσιάσει διεξοδικά και να αναλύσει το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας ALTTOUR. Αυτό συμπεριλαμβάνει τις αρχές και τους στόχους του συμφώνου, τον τρόπο διοίκησης και τους μηχανισμούς αντιπροσώπευσής του, τα πιθανά μέλη, τις ελάχιστες προδιαγραφές που θα πρέπει να πληρούνται, τις απαραίτητες ενέργειες ωρίμασης, τη διαδικασία επιθεωρήσεων, τις συνεργατικές δράσεις και τις συνέργειες που επιφέρουν, τις ωφέλειες που αποκομίζουν τα μέλη, τους τρόπους προώθησης του Συμφώνου, καθώς και έναν ενδεικτικό οδηγό εφαρμογής με χρονοδιαγράμματα.

2. Βασικές αρχές και στόχοι του ΤΣΠ

Σκοπός του Συμφώνου είναι να προωθήσει τη διασυνοριακή περιοχή ως ένα αναγνωρίσιμο προϊόν ευεξίας, το οποίο περιλαμβάνει τουριστικές υπηρεσίες αναβαθμισμένης ποιότητας και εμπνευσμένες από την τοπική ταυτότητα. Επιπλέον, το Σύμφωνο θα χρησιμεύσει ως σημείο αναφοράς για τους επισκέπτες, ενδιαφερόμενους φορείς και παραγωγούς της ευρύτερης περιοχής και ως οδηγός καλής πρακτικής για την εξασφάλιση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών που έχει να προσφέρει η περιοχή. Για να επιτευχθεί αυτό, το ΤΣΠ έχει τις ακόλουθες αξίες:

1. Αναγνώριση της προσφοράς ευεξίας της περιοχής που συνεπάγεται την προώθηση της περιοχής ως προορισμού ευεξίας που προβάλλει τουριστικές υπηρεσίες με ρίζες στην τοπική ταυτότητα.
2. Δέσμευση για βελτίωση της ποιότητας όσον αφορά στα προσφερόμενα τουριστικά αγαθά και στις υπηρεσίες που παρέχονται στην περιοχή διασφαλίζοντας την απaráμιλλη ικανοποίηση των επισκεπτών.
3. Από κοινού ανάδειξη της διασυνοριακής περιοχής ως ελκυστικού και περιζήτητου τουριστικού προορισμού, ενισχύοντας περαιτέρω ανάπτυξη.
4. Ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ διαφόρων επιχειρήσεων, παραγωγών, ΜΚΟ, ακαδημαϊκών ιδρυμάτων, κοινωνικών πολιτικών οργανώσεων και του δημόσιου τομέα που θα ενθαρρύνει την ανταλλαγή καλών πρακτικών, κοινών αποφάσεων, ενεργειών και αμοιβαίας υποστήριξης.
5. Προστασία του τοπικού περιβάλλοντος και ευθυγράμμιση της ανάπτυξης με περιβαλλοντικά υπεύθυνες προσεγγίσεις. Αυτό περιλαμβάνει την προώθηση φιλικών προς το περιβάλλον επιχειρησιακών πρακτικών στις τοπικές επιχειρήσεις.

Μαζί με τις αξίες προσδιορίζονται και οι παρακάτω στόχοι του Συμφώνου:

1. Ανάδειξη και προβολή της τοπικής προσφοράς ευεξίας σε ένα ευρύτερο ελληνικό κοινό και στις διεθνείς αγορές.
2. Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων τουριστικών υπηρεσιών και αγαθών στην περιοχή, ενσωματώνοντας τις ιαματικές πηγές σε άλλες τουριστικές προσφορές της περιοχής
3. Προώθηση της διασυνοριακής περιοχής Αλβανίας-Ελλάδας ως ενιαίου τουριστικού προορισμού, ο οποίος είναι επισκέψιμος όλο το χρόνο.
4. Εδραίωση και προώθηση περαιτέρω συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών ενδιαφερόμενων μερών της περιοχής.
5. Προώθηση διασυνοριακών δικτύων και δομών συνεργασίας που περιλαμβάνουν ενδιαφερόμενα μέρη από την τετραπλή έλικα.
6. Δημιουργία ποιοτικής τουριστικής ταυτότητας για την περιοχή.

7. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στην ανάδειξη της τοπικής πολιτιστικής, φυσικής και αρχιτεκτονικής ομορφιάς.
8. Προστασία του περιβάλλοντος με την εισαγωγή φιλικών προς το περιβάλλον λειτουργικών πρακτικών στις τοπικές επιχειρήσεις που μετριάζουν το οικολογικό τους αποτύπωμα.

3. Διοίκηση και εκπροσώπηση

Το ΤΣΠ θα πρέπει να δημιουργηθεί υπό ένα πλαίσιο διοίκησης και εκπροσώπησης το οποίο θα διασφαλίζει την αποτελεσματική προώθησή του, την προσέλκυση μελών και την απρόσκοπτη λειτουργία του για όλη την υπό εξέταση περιοχή. Για το λόγο αυτό, υπάρχουν τρία διακριτά όργανα που θα πρέπει να συγκροτηθούν στο πλαίσιο του ΤΣΠ. Αυτά είναι:

1. Το Διοικητικό Συμβούλιο
2. Η Εκτελεστική Επιτροπή
3. Η Γενική Συνέλευση

3.1 Διοικητικό Συμβούλιο

Το κύριο διοικητικό όργανο του ALTTOUR αποτελείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Αυτό το συμβούλιο θα πρέπει να συσταθεί από εκπροσώπους καθενός εκ των βασικών ενδιαφερόμενων φορέων του έργου, συμπεριλαμβανομένων των τοπικών/περιφερειακών διοικήσεων, των φορέων διαχείρισης των ιαματικών πηγών και των εκπροσώπων των εμπορικών επιμελητηρίων της περιοχής υλοποίησης. Το διοικητικό συμβούλιο θα είναι υπεύθυνο για την επίβλεψη της στρατηγικής εφαρμογής του ΤΣΠ και τα κύρια καθήκοντά του θα περιλαμβάνουν:

1. Λήψη στρατηγικών αποφάσεων σχετικά με τη διαμόρφωση του μακροπρόθεσμου οράματος και των στόχων του ΤΣΠ.
2. Δημιουργία κατευθυντήριων γραμμών που περιγράφουν τα πρότυπα, τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις για όλες τις σχετικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τουρισμό.
3. Συντονισμός ενεργειών ωρίμασης.
4. Διασφάλιση αποτελεσματικής συνεχούς παρακολούθησης των ορόσημων και των ενεργειών που εκτελούνται για να διασφαλιστεί η διαρκής συνάφεια και εφαρμογή του ΤΣΠ.
5. Προσδιορισμός της αρχικής Εκτελεστικής Επιτροπής

3.2 Εκτελεστική Επιτροπή

Η εκτελεστική επιτροπή θα αποτελείται από τρία μέλη: τον Πρόεδρο, τον Γραμματέα και τον Ταμία, ο οποίος, πέραν του αρχικού διορισμού από το Διοικητικό Συμβούλιο, θα εκλέγονται ανά διετία. Η Εκτελεστική Επιτροπή αποτελεί την επιχειρησιακή επέκταση του Διοικητικού Συμβουλίου με τα κύρια καθήκοντά της να περιλαμβάνουν:

1. Παροχή υποστήριξης στα μέλη του Συμφώνου ανάλογα με τυχόν ζητήματα που προκύπτουν κατά την εφαρμογή.
2. Ορισμός αναγνωρισμένου αρμόδιου φορέα για τη διενέργεια πιστοποιήσεων και διαπιστεύσεων, διασφαλίζοντας την αμεροληψία, τη διαφάνεια και την τήρηση των συμφωνημένων κατευθυντήριων γραμμών. Διαχείριση και επίβλεψη διαπιστευμένων ελεγκτικών φορέων. Δημιουργία λεπτομερών οδηγιών για επιθεωρητές και εξεταζόμενους.
3. Αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με πρότυπα υποδομής, υγιεινής, προσόντων του προσωπικού, προσβασιμότητας, πολιτιστικής διατήρησης και περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Διεξαγωγή ετήσιας αναθεώρησης των προδιαγραφών και πρόταση προσαρμοσμένων αλλαγών σύμφωνα με ζητήματα που εντοπίστηκαν προς διόρθωση ή εθνικές/διεθνείς καλές πρακτικές προς υιοθέτηση.
4. Καθιέρωση συστήματος καταγραφής και ανάλυσης των δεδομένων επιτόπιος ελέγχων και των τάσεων μελών. Επίβλεψη των συνεπειών της μη-τήρησης των ποιοτικών προδιαγραφών και των ενεργειών που πρέπει να ακολουθήσουν σε αντίστοιχες περιπτώσεις.
5. Θέσπιση μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων από επισκέπτες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών ευεξίας διαπιστευμένων μελών.
6. Διασφάλιση αποτελεσματικής και συνεχούς παρακολούθησης των στόχων και των ενεργειών που εκτελούνται και οργάνωση επιθεωρήσεων παρακολούθησης για να διασφαλιστεί η διαρκής συμμόρφωση στο ΤΣΠ.
7. Εφαρμογή οικονομικής εποπτείας επί των εισφορών μελών, των επιχορηγήσεων και των χορηγιών.
8. Εντοπισμός πιθανών κινδύνων και πρόταση (στη Γενική Συνέλευση) διορθωτικών ενεργειών και στρατηγικών.
9. Συντονισμός και επικοινωνία μεταξύ των τριών διοικητικών οργάνων

3.3 Γενική Συνέλευση

Η Γενική Συνέλευση είναι το συλλογικό όργανο που διασφαλίζει ότι οι προσπάθειες στο πλαίσιο του ΤΣΠ ενημερώνονται και προσαρμόζονται με βάση τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τις δυνατότητες των μελών της που έχουν μια πολύ πιο εμπειριστατωμένη άποψη του τοπικού τουρισμού. Κάθε μέλος που εντάσσεται στο ΤΣΠ λαμβάνει μία εταιρική μετοχή που αποτελεί επίσης το δικαίωμα ψήφου του εντός της δομής. Η Γενική Συνέλευση θα καλείται σε ετήσια βάση και τα καθήκοντά της περιλαμβάνουν:

1. Την έγκριση προτάσεων που συντάσσονται / προτείνονται από την Εκτελεστική Επιτροπή ή το Διοικητικό Συμβούλιο.

2. Την επικύρωση των εγγραφών νέων μελών καθώς και διαγραφής μελών λόγω παραβίασης των ελάχιστων προϋποθέσεων προϊόντων και υπηρεσιών.

3. Ψηφοφορία επί των αλλαγών στο Καταστατικό που προτείνονται είτε από την Εκτελεστική Επιτροπή, το Διοικητικό Συμβούλιο είτε από μέλη του ΤΣΠ.

Ως εκ τούτου, το πεδίο εφαρμογής της Γενικής Συνέλευσης είναι τόσο επιχειρησιακό όσο και στρατηγικό, διασφαλίζοντας έτσι μια προσέγγιση από κάτω προς τα πάνω για τη δημιουργία και την ανάπτυξη του ΤΣΠ.

4. Μέλη και απονομή σήματος ΤΣΠ

Στο ΤΣΠ μπορεί να ενταχθεί, σε εθελοντική βάση, οποιαδήποτε εταιρεία με έδρα στην περιοχή ALTTOUR (διασυνοριακή περιοχή Αλβανίας-Ελλάδας) και ανήκει σε μία από τις ακόλουθες κατηγορίες:

1. Φορείς διαχείρισης ιαματικών πηγών
2. Επιχειρήσεις υγείας και ευεξίας
3. Ξενοδοχεία και άλλα τουριστικά καταλύματα
4. Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών αναψυχής και εστίασης
5. Παραγωγοί και αγρότες τοπικών προϊόντων
6. Οινοποιητικές επιχειρήσεις
7. Συνεταιρισμοί παραδοσιακών προϊόντων
8. Αργυροχόοι
9. Δημιουργοί και κατασκευαστές ειδών λαϊκής τέχνης, αναμνηστικών και προϊόντων του τοπικού πολιτισμού.
10. Τουριστικά γραφεία και εξειδικευμένες τουριστικές επιχειρήσεις.
11. Φορείς/ιδρύματα που σχετίζονται με τον πολιτισμό (μουσεία, γκαλερί, διοργανωτές πολιτιστικών εκδηλώσεων).
12. Διάφορες επαγγελματικές δραστηριότητες και εμπορικές επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό (ξεναγοί, προγραμματιστές ψηφιακών εφαρμογών σχετικές με τον τουρισμό, ενώσεις ταξί, εταιρείες μετακίνησης, εταιρείες πλωτών μεταφορών και άλλα).
13. Οποιοσδήποτε άλλος εμπλεκόμενος φορέας στην τοπική τουριστική βιομηχανία.

Η συμμετοχή στο τοπικό σύμφωνο ποιότητας συνεπάγεται αυτόματα ότι η επιχείρηση/ίδρυμα/οντότητα μπορεί να επιδείξει το σήμα ALTTOUR στις εγκαταστάσεις της και να το χρησιμοποιήσει σε οποιοσδήποτε περαιτέρω προωθητικές δραστηριότητες. Απαγορεύεται αυστηρά η χρήση του σήματος πριν από την ολοκλήρωση των κατάλληλων διαδικασιών επιθεώρησης ή αφού αφαιρεθεί όπως περιγράφεται στις διαδικασίες που καλύπτονται παρακάτω.

5. Ελάχιστες προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών

Το έργο ALTTOUR περιλαμβάνει την πιθανή συμπερίληψη ποικίλων ενδιαφερόμενων μερών και μελών στο ΤΣΠ. Κατά συνέπεια, τα πιθανά μέλη πρέπει να πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές όπως αυτές παρουσιάζονται παρακάτω. Οι προδιαγραφές χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Σε καθολικές, που ισχύουν για όλους τους συμμετέχοντες του συμφώνου και σε ειδικές, ανάλογα με τον κλάδο/τύπο των δραστηριοτήτων τους. Σε περιπτώσεις συνδυαστικών εργασιών από ένα μέλος (π.χ. ξενοδοχείο με εστιατόριο) ισχύουν αθροιστικά όλες οι σχετικές ελάχιστες προδιαγραφές. Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι οι εν λόγω προδιαγραφές δεν υποκαθιστούν σε καμία περίπτωση όλες τις νομικές απαιτήσεις που έχει θεσπίσει το ελληνικό και αλβανικό κράτος για τα συμμετέχοντα μέλη ούτε τα απαλλάσσουν από οποιαδήποτε υποχρέωση απέναντί τους.

Γενικές Προϋποθέσεις

Επαγγελματισμός	<ul style="list-style-type: none">• Ευγενικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των μελών του προσωπικού και των πελατών.• Εκπαίδευση προσωπικού στην εξυπηρέτηση πελατών συμπεριλαμβανομένου του χαιρετισμού και της επικοινωνίας με τους πελάτες, της σωστής λήψης παραγγελιών, της παροχής συστάσεων και της αντιμετώπισης ανησυχιών ή παραπόνων πελατών.
Εγκαταστάσεις και Προσβασιμότητα	<ul style="list-style-type: none">• Η εξωτερική και εσωτερική διακόσμηση να είναι σε αρμονία με την τοπική αρχιτεκτονική.• Η τουαλέτα και οποιοσδήποτε άλλος χώρος ανοιχτός προς τους πελάτες, να καθαρίζεται τακτικά τις εργάσιμες ώρες.• Οι χώροι να είναι πλήρως προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία.
Διαθεσιμότητα πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none">• Ο οδηγός ALTTOUR και άλλο προωθητικό υλικό να είναι διαθέσιμα σε ειδικό χώρο εντός των εγκαταστάσεων.• Γνώση των πιο σημαντικών σημείων ενδιαφέροντος στην περιοχή ALTTOUR από το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για την πλησιέστερη ιαματική πηγή (πληροφορίες για ώρες εργασίας, χημική σύνθεση και τοποθεσία).

Εστιατόρια

Προσφερόμενες Υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none">• Αγγλόφωνο άτομο διαθέσιμο για παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου και για κρατήσεις.• Λειτουργία τουλάχιστον 3 ημέρες και 8 ώρες εκτός σεζόν (Σεπτέμβριος-Μάιος) και 7 ημέρες-12 ώρες κατά την περίοδο αιχμής (Ιούνιος-Αύγουστος).• Τα μενού να παρέχονται σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (η μία από αυτές είναι τα Αγγλικά) και να παρουσιάζονται στους πελάτες με περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένο τρόπο, χρησιμοποιώντας κωδικούς QR αντί να εξαρτώνται αποκλειστικά από εναλλακτικές λύσεις μιας χρήσης.
Απαιτήσεις πρώτων υλών και μενού	<ul style="list-style-type: none">• Τυποποιημένες μέθοδοι παρασκευής φαγητού, τεχνικές μαγειρέματος, μεγέθη μερίδων και παρουσίαση πιάτων ώστε να διασφαλίζεται η συνέπεια και η ποιότητα.• Τουλάχιστον τρεις αθροιστικά επιλογές για χορτοφάγους και vegan να περιλαμβάνονται στο μενού, εκτός από σαλάτες.• Συμμόρφωση με τους κανονισμούς υγείας και ασφάλειας, σύμφωνα με τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων HACCP ή τουλάχιστον ένα ολοκληρωμένο σχέδιο HACCP προς μελλοντική εφαρμογή.• Μενού που περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα συστατικά και προειδοποίηση για πιθανές αλλεργίες.• Οι χώροι ψύξης να διαθέτουν θερμομέτρο, και συναγερμό για έλεγχο της θερμοκρασίας, καθώς και να καθαρίζονται τακτικά.• Φρέσκα, τοπικής προέλευσης, ποιοτικά υλικά με έμφαση στα προϊόντα ΠΟΠ και ΠΓΕ τα οποία θα περιλαμβάνονται και θα επισημαίνονται στα μενού.
Επαγγελματισμός	<ul style="list-style-type: none">• Η τακτοποίηση τραπεζιών, καθαρισμός και σωστή τοποθέτηση των σκευών, των καρυκευμάτων και των μενού να γίνονται με συνέπεια.
Διαθεσιμότητα πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none">• Διαδικτυακή παρουσία με αντιπροσωπευτικές φωτογραφίες των εγκαταστάσεων και των διαθέσιμων πιάτων, καθώς και με ανηρτημένες τις ώρες λειτουργίας. Αυτά μπορούν να αναρτηθούν είτε στον ιστότοπο της εταιρείας, είτε σε σελίδες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, είτε σε υπηρεσίες Google.

Ξενοδοχεία και άλλων ειδών καταλύματα

Προσφερόμενες Υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none">• Άτομο με επάρκεια στα Αγγλικά διαθέσιμο για παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου και κρατήσεις.• Δυνατότητα διαδικτυακών κρατήσεων στα Αγγλικά και τουλάχιστον άλλη μια γλώσσα.• Λειτουργία και υποδοχή επισκεπτών τουλάχιστον 270 ημέρες το χρόνο.• Διαδικτυακή παρουσία (να περιλαμβάνονται και οδηγίες προς την επιχείρηση) σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (η μία από αυτές είναι τα Αγγλικά).• Διαδικασίες υποδοχής: άφιξη και αναχώρηση επισκεπτών, υπηρεσίες μεταφοράς από και προς το ξενοδοχείο, διαχείριση αποσκευών, ευέλικτες μέθοδοι πληρωμής και διαθεσιμότητα ατόμου 24/7 σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.• Συχνότητα καθαρισμού δωματίου, αντικατάσταση σεντονιών και πετσετών και ανταπόκριση στα αιτήματα των επισκεπτών για πρόσθετες ανέσεις ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών.• Φρέσκα, τοπικής προέλευσης, ποιοτικά υλικά με έμφαση στα προϊόντα ΠΟΠ και ΠΓΕ τα οποία θα περιλαμβάνονται και θα επισημαίνονται στα μενού.
Εγκαταστάσεις και Προσβασιμότητα	<ul style="list-style-type: none">• Χώροι πλήρως προσβάσιμοι για άτομα με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων δωματίων και κοινόχρηστων εσωτερικών και εξωτερικών χώρων.• Ασφάλεια των επισκεπτών με τη χρήση εργαλείων όπως κάρτα εισόδου, επιτήρηση με κάμερα κλειστού κυκλώματος, μέτρα πυρασφάλειας και διαδικασίες αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.• Γρήγορη πρόσβαση Wi-Fi και γραφεία για τη διευκόλυνση των επισκεπτών που εργάζονται από το σπίτι.¹• Εφαρμογή πρακτικών φιλικών προς το περιβάλλον (ανακύκλωση, δυνατότητες φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων, υπεύθυνη χρήση ενέργειας).
Διαθεσιμότητα πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none">• Διαδικτυακή παρουσία με αντιπροσωπευτικές φωτογραφίες των εγκαταστάσεων και των διαθέσιμων πιάτων, καθώς και ώρες λειτουργίας. Αυτά μπορούν να αναρτηθούν είτε στον ιστότοπο της εταιρείας, είτε σε σελίδες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, είτε σε υπηρεσίες Google.

¹ Αυτή η προϋπόθεση δεν ισχύει για περιοχές με ελλιπή ή ανύπαρκτη υποδομή Διαδικτύου.

Τουριστικές Επιχειρήσεις

Προσφερόμενες Υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none">• Γνώση της αγγλικής γλώσσας.• Διαθεσιμότητα ολοκληρωμένων τουριστικών προσφορών που σχετίζονται με το ALTTOUR οι οποίες συνδυάζουν την επίσκεψη στις ιαματικές πηγές με άλλες τουριστικές βιομηχανίες, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά: οινοτουρισμός, αγροτουρισμός, τουρισμός ευεξίας, αθλητικός/τουρισμός περιπέτειας, γεωτουρισμός, θρησκευτικός τουρισμός, πολιτιστικός τουρισμός.• Τουριστικά πακέτα και προσφορές διαθέσιμα διαδικτυακά.• Τουλάχιστον μία ολοκληρωμένη τουριστική προσφορά που είναι πλήρως προσβάσιμη από άτομα με αναπηρία.• Τεκμηριωμένη στρατηγική που παρέχει μέτρα για τη διασφάλιση της προστασίας των επισκεπτόμενων περιοχών από πιθανή ζημιά επισκεπτών.• Διαδικτυακή παρουσία μέσω ιστοσελίδων που περιλαμβάνουν αξιολογήσεις και σχόλια.
-------------------------	--

Μουσεία, Πινακοθήκες και Πολιτιστικές Εκδηλώσεις

Εγκαταστάσεις και Προσβασιμότητα	<ul style="list-style-type: none">• Τα μουσεία και οι εκθέσεις να λειτουργούν τουλάχιστον 270 ημέρες το χρόνο, με έναν τουλάχιστον αγγλόφωνο υπάλληλο.• Προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρία.• Φωτισμός και έλεγχος κλίματος για σωστή προβολή και ταυτόχρονη εξασφάλιση συντήρησης έργων τέχνης.• Ευανάγνωστες ενημερωτικές περιγραφές εκθεμάτων στα ελληνικά και αγγλικά.• Μέτρα ασφαλείας, όπως συναγερμοί, κάμερες παρακολούθησης και έξοδοι κινδύνου για μουσεία και κτίρια που φιλοξενούν πολιτιστικές εκδηλώσεις.
Προσφερόμενες Υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none">• Ποικιλόμορφη και τακτικά ενημερωμένη συλλογή έργων τέχνης, αντικειμένων και εκθεμάτων που ευθυγραμμίζονται με την ιστορία της περιοχής.• Τουλάχιστον 1 αγγλόφωνο άτομο διαθέσιμο για την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών εισιτηρίων.• Διαθέσιμες επιλογές ξενάγησης στα Αγγλικά.

- Οργάνωση τουλάχιστον 4 επισκέψεων από Ακαδημαϊκούς φορείς (σχολεία, πανεπιστήμια) ετησίως.

Τοπικοί παραγωγοί/δημιουργοί

Προϊόντα	<ul style="list-style-type: none">• Τα προϊόντα θα πρέπει να σχετίζονται με την ιστορία και τον πολιτισμό της περιοχής, αξιοποιώντας τοπικές πρώτες ύλες (εντός των ορίων της περιοχής ALTTOUR)• Παρουσία ενημερωτικού φυλλαδίου που εξηγεί πώς τα προϊόντα σχετίζονται με την περιοχή στα Αγγλικά και προαιρετικά στα Ελληνικά και τα Αλβανικά.• Λειτουργία τα Σαββατοκύριακα.• Λειτουργία τουλάχιστον 270 ημέρες το χρόνο.• Φιλική προς το περιβάλλον συσκευασία που αναδεικνύει την προέλευση του προϊόντος.
----------	---

Οινοποιοί

Εγκαταστάσεις και Προϊόντα	<ul style="list-style-type: none">• Μέθοδοι παραγωγής που πληρούν τις βασικές αρχές HACCP.• Ικνηλασιμότητα των σταφυλιών σε τοπικές ποικιλίες και περιοχές.• Χώρος επισκεπτών που είναι λειτουργικός τουλάχιστον 270 ημέρες το χρόνο.• Παρουσία ενημερωτικού φυλλαδίου που εξηγεί τη διαδικασία παραγωγής.
Προσφερόμενες Υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none">• Διοργάνωση τουλάχιστον 10 εκδηλώσεων οινογευσίας ετησίως.• Πιστοποίηση «Σήμα Επισκέψιμου Οινοποιείου».

6. Ενέργειες Ωρίμασης

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το ΤΣΠ θα αποκτήσει επαρκή τριβή ώστε να αποτελέσει έναν πολύτιμο και σημαντικό σύμμαχο των δράσεων τοπικής τουριστικής ανάπτυξης και προώθησης, θα απαιτηθεί ένα σύνολο ενεργειών ωρίμασης έως ότου γίνει ένα αναγνωρίσιμο και οικείο εμπορικό σήμα στην περιοχή και δημιουργηθούν οι επιχειρησιακές του ικανότητες στη θέση. Αυτές οι δράσεις ωρίμασης είναι σημαντικές τόσο σε επίπεδο οργανισμών, επιχειρήσεων και φορέων που δυνητικά θα ενταχθούν στο ΤΣΠ όσο και για τις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν. Οι ενέργειες ωρίμασης, οι οποίες ουσιαστικά αποτελούν όλα τα σχετικά βήματα που προηγούνται της δημιουργίας και εφαρμογής του ΤΣΠ, είναι οι ακόλουθες:

1. Η πρώτη ενέργεια που κρίνεται απαραίτητη είναι η επιλογή φορέα ή οργανισμού που θα διαχειριστεί και θα εφαρμόσει το ΤΣΠ έως ότου συγκροτηθούν/εκλεχθούν τα απαραίτητα όργανα, όπως περιγράφονται στο κεφάλαιο Διοίκηση και Εκπροσώπηση του παρόντος. Οι περιφέρειες Δυτικής Μακεδονίας και Ηπείρου μαζί με το Υπουργείο Τουρισμού θα μπορούν ιδανικά να καλύψουν αυτή τη θέση, καθώς η απόφασή τους ισχύει για όλη την περιοχή, ενώ η συμμετοχή του Υπουργείου Τουρισμού θα προσφέρει ένα επιπλέον επίπεδο αξιοπιστίας στο εγχείρημα.
2. Με τη δέσμευση των κατάλληλων εταίρων στις δράσεις ωρίμασης, ο άμεσος σκοπός τους θα είναι ο συντονισμός διαβουλεύσεων και συναντήσεων με τους κύριους ενδιαφερόμενους φορείς της περιοχής. Αυτές οι συναντήσεις μπορούν να βοηθήσουν στην πρόληψη και αντιμετώπιση των ανησυχιών που ενδέχεται να προκύψουν στο μέλλον στο ΤΣΠ, λαμβάνοντας υπόψιν επιτόπιων κριτικών. Οι τοπικές αρχές, οι φορείς διαχείρισης ιαματικών πηγών και οι τουριστικές επιχειρήσεις με ευρεία παρουσία είναι ιδανικοί στόχοι για αυτό το βήμα της διαδικασίας ωρίμασης.
3. Μετά το δεύτερο βήμα, σειρά έχουν οι ευρύτερες προσπάθειες προσέγγισης της περιοχής. Αυτές οι προσπάθειες στοχεύουν στην αύξηση της προβολής του ΤΣΠ και των ωφελειών του, όπως περιγράφονται παρακάτω σε αυτό το έγγραφο, δίνοντας έμφαση στα ενδεχόμενα φαινόμενα συνέργειας που προσφέρουν συλλογικά πλεονεκτήματα τα οποία θα ήταν ανέφικτα μέσω ατομικών προσεγγίσεων. Ως εκ τούτου, οι προσπάθειες προσέγγισης θα πρέπει να επικεντρωθούν στις επιχειρήσεις της περιοχής υλοποίησης. Μια τέτοια ενέργεια μπορεί να βοηθήσει στην πρόσκληση δυνητικών μελών σε εκδηλώσεις δημόσιας ενημέρωσης, διαβούλευσης και debates.
4. Μέσω των βημάτων 2 και 3, ο στόχος είναι να συγκεντρωθεί ένας αριθμός τοπικών επιχειρήσεων που θα αποτελέσουν τον βασικό πυρήνα του ΤΣΠ. Αυτά τα αρχικά πιθανά μέλη μπορούν στη συνέχεια να λειτουργήσουν ως μηχανισμοί μόχλευσης των προσπαθειών προσέγγισης, καθώς μπορούν να διαδώσουν περαιτέρω πληροφορίες

σχετικά με το ΤΣΠ προσελκύοντας έτσι έναν ακόμη μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων στο ΤΣΠ.

5. Στη συνέχεια, οι βασικές επιχειρήσεις και φορείς του ΤΣΠ θα οριστικοποιήσουν το Καταστατικό του ΤΣΠ και θα το υπογράψουν από κοινού, ιδρύοντας έτσι το ΤΣΠ. Αυτό θα περιλαμβάνει την ψηφοφορία για το Διοικητικό Συμβούλιο και την Εκτελεστική Επιτροπή, καθώς και την επικύρωση των ελάχιστων απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών που θα περιλαμβάνουν προϋποθέσεις συμμετοχής μελών για το ΤΣΠ.

6. Το επόμενο βήμα μετά την υπογραφή του καταστατικού του ΤΣΠ είναι η επιλογή του ελεγκτικού φορέα που αποτελεί βασικό στοιχείο για τη σωστή λειτουργία του ΤΣΠ.

7. Ως τελικό βήμα στη διαδικασία ωρίμασης, η Εκτελεστική Επιτροπή θα συντάξει ένα επιχειρηματικό σχέδιο, το οποίο θα περιγράφει αναλυτικά τις μελλοντικές ενέργειες και τα χρονοδιαγράμματα για τουλάχιστον το πρώτο έτος λειτουργίας

7. Διαδικασία Επιτόπιων ελέγχων

Η συμμετοχή στο ΤΣΠ του ALTTOUR εξαρτάται από την ικανοποίηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων υπηρεσιών και προϊόντων, όπως εξηγήθηκε προηγουμένως. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων επιβεβαιώνεται με βάση επιθεωρήσεις που πραγματοποιούνται από διαπιστευμένους φορείς. Υπάρχουν τρεις τύποι επιθεωρήσεων που μπορούν να πραγματοποιηθούν στις εγκαταστάσεις των μελών του ΤΣΠ.

Ο πρώτος τύπος αφορά στους αρχικούς επιτόπιους ελέγχους που γίνονται όταν το δυνητικό μέλος κάνει αίτηση για ένταξη στο σύμφωνο. Αυτός ο έλεγχος στοχεύει στην επαλήθευση της ικανότητας του δυνητικού μέλους να ικανοποιήσει όλες τις ελάχιστες προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών και να επιβεβαιώσει τη σχέση ή τη σύνδεσή του με τις ιαματικές πηγές της περιοχής. Μετά την παραλαβή της αίτησης από το ΤΣΠ, οι ελεγκτικοί φορείς θα πρέπει να διενεργήσουν τον αρχικό επιτόπιο έλεγχο εντός 45 ημερών από την ημερομηνία της αίτησης του δυνητικού μέλους.

Ο δεύτερος τύπος ελέγχου αφορά σε επαναληπτικές επισκέψεις που πραγματοποιούνται τουλάχιστον μία φορά κάθε 2 χρόνια στις εγκαταστάσεις του μέλους, αφού ενταχθούν στο ΤΣΠ. Σκοπός των επαναληπτικών τοπικών ελέγχων είναι να επιβεβαιωθεί ότι, μετά την ένταξη στο Σύμφωνο, τα μέλη παραμένουν πιστά στην εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών και των ελάχιστων προδιαγραφών όπως προβλέπονται από αυτό. Ως εκ τούτου, αυτές οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται σε χρόνο άγνωστο στο μέλος αλλά εντός των ωρών εργασίας των οργανισμών. Τουλάχιστον ένας επιτόπιος έλεγχος ανά συμμετέχον μέλος πρέπει να διενεργείται σε χρονικό διάστημα δύο ετών.

Ο τελευταίος τύπος αφορά σε επιθεωρήσεις που διενεργούνται ως απάντηση σε καταγγελία πελάτη ή άλλου μέλους του ΤΣΠ όταν διαπιστώνεται ή καταγγέλλεται κακή συμπεριφορά ή έλλειψη συμμόρφωσης στις απαιτούμενες προδιαγραφές. Τουλάχιστον τρία παράπονα πελατών πρέπει να συλλεχθούν εντός τριών μηνών για να δικαιολογηθεί αυτού του είδους ο έλεγχος. Οι φορείς πρέπει να διενεργήσουν τον επιτόπιο έλεγχο εντός 30 ημερών από τη στιγμή της καταχώρισης της καταγγελίας.

7.1 Υποχρεώσεις ελεγκτικών φορέων

Οι επιτόπιοι έλεγχοι θα διενεργούνται από φορείς και οργανισμούς που έχουν λάβει διαπίστευση για τη διενέργεια ελέγχων και επιθεωρήσεων από εθνική αρχή² ή άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που κρίνονται επαγγελματικά κατάλληλα για τη διενέργεια των

² Ε.ΣΥ.Δ

επιθεωρήσεων από τους κύριους εταίρους του έργου (Υπουργείο Τουρισμού Ελλάδας και Υπουργείο Τουρισμού και Περιβάλλοντος Αλβανίας).

Προτού μπορέσουν να διενεργήσουν ελέγχους, οι διαπιστευμένοι φορείς πρέπει να διασφαλίσουν ότι έχουν ολοκληρώσει τα παρακάτω βήματα:

1. Εγγραφή σε ψηφιακό κατάλογο των διαπιστευμένων φορέων και αποδοχή όλων των προδιαγραφών και οδηγιών που παρουσιάζονται στο παρόν έγγραφο.
2. Εγγραφή μεμονωμένων ελεγκτών στον ψηφιακό κατάλογο μαζί με συνοδευτικό υλικό στο ιστορικό τους (βιογραφικά).
3. Συμμετοχή σε οποιοδήποτε ενημερωτικό σεμινάριο που διεξάγεται από τις διαχειριστικές αρχές του έργου ALTTOUR

Οι διαπιστευμένοι ελεγκτικοί φορείς μπορούν, μετά την ψηφιακή τους εγγραφή, να διενεργούν αρχικές επιθεωρήσεις σε μέλη που επιθυμούν να ενταχθούν στο ΤΣΠ και επίσης να πραγματοποιούν επαναληπτικούς ελέγχους σύμφωνα με τις οδηγίες των διαχειριστικών αρχών του Συμφώνου. Μετά τους επιτόπιους ελέγχους, οι διαπιστευμένοι ελεγκτές αναλαμβάνουν την υποχρέωση να εκδώσουν έκθεση ελέγχου που είτε

- α) Παρέχει επιβεβαίωση της ευθυγράμμισης της εταιρείας με όλες τις σχετικές ελάχιστες απαιτήσεις
- β) Περιγράφει αναλυτικά τις προϋποθέσεις που δεν πληρούνται από το (δυναμικό) μέλος

Οι διαχειριστικές αρχές του τοπικού συμφώνου ποιότητας ALTTOUR, διατηρούν το δικαίωμα, μετά από μη συμμόρφωση των αντίστοιχων φορέων, με την πρόβλεψη αυτών των κανονισμών ή ελλιπή εκτέλεση των καθηκόντων τους, να προβαίνουν σε προειδοποιήσεις, να ζητούν εξηγήσεις και σε ακραίες περιπτώσεις (ανάλογα με τη σοβαρότητα της παράβασης), να διαγράψουν τους επιθεωρητές από το μητρώο του έργου ALTTOUR.

7.2 Αναφορές επιτόπιων ελέγχων

Οι αναφορές είναι πανομοιότυπες και για τους τρεις τύπους ελέγχων που συζητήθηκαν προηγουμένως. Οι ελεγκτές που διενεργούν τον έλεγχο πρέπει να καταγράφουν πληροφορίες για την επιχείρηση που επιθεωρήθηκε μαζί με μια λίστα ελέγχου που περιλαμβάνει όλες τις προϋποθέσεις που σχετίζονται με την εξεταζόμενη επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των γενικών προϋποθέσεων. Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο διαπιστωθούν ανεπάρκειες σε μία ή περισσότερες προδιαγραφές κατά την επίσκεψή τους, υποχρεούνται να ενημερώσουν τον εκπρόσωπο της υπό-επιθεώρησης εταιρείας. Ο εκπρόσωπος έχει την ευκαιρία να αντιμετωπίσει όλες τις ανεπάρκειες παρέχοντας προτάσεις

διορθωτικών μέτρων και συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα³ εφαρμογής αυτών των μέτρων. Όλα αυτά οι ελεγκτές υποχρεούνται να τα τεκμηριώσουν στην έκθεσή τους για περαιτέρω αξιολόγηση από τη Γ.Σ. Σε περίπτωση διαπίστωσης ανεπάρκειας, διενεργείται συμπληρωματική επιθεώρηση εντός περιόδου 40-80 ημερών. Ο σκοπός της συμπληρωματικής επιθεώρησης είναι να αξιολογήσει εάν τα διορθωτικά μέτρα έχουν εφαρμοστεί και αντιμετωπίζουν με επιτυχία όλες τις απαιτήσεις του ΤΣΠ.

Το αποτέλεσμα του συμπληρωματικού ελέγχου θα καθορίσει εάν η εταιρεία θα εισέλθει στο ΤΣΠ στην περίπτωση νέων μελών ή εάν θα εξεταστεί στην επόμενη Γενική Συνέλευση για τερματισμό της ιδιότητας μέλους.

7.3 Απονομή/Τερματισμός Σήματος Συμφώνου

Σε περίπτωση επιτυχούς αρχικού ελέγχου, ο ελεγκτικός φορέας υποβάλλει την έκθεση στα σχετικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής, η οποία είναι υπεύθυνη για την εισαγωγή του πιθανού νέου μέλους στην επόμενη Γενική Συνέλευση όπου θα ψηφιστεί υπέρ ή κατά, όπως περιγράφεται στο καταστατικό του ΤΣΠ. Ταυτόχρονα, ο φορέας επιθεώρησης παρέχει επιστολή έγκρισης, υπό όρους, στον εκπρόσωπο της εταιρείας το οποίο επιτρέπει τη χρήση του λογότυπου του ΤΣΠ ALTTOUR στις εγκαταστάσεις του μέχρι να επικυρωθεί η συμμετοχή και επίσημα από τη Γενική Συνέλευση.

Σε περίπτωση επιτυχούς συμπληρωματικού ελέγχου, ο ελεγκτικός φορέας υποβάλλει την έκθεση στα αρμόδια μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής και δε χρειάζεται να γίνουν περαιτέρω ενέργειες.

Εάν οι επιθεωρούμενοι δεν ευθυγραμμίζονται με τις ελάχιστες απαιτήσεις ακόμη και μετά τις προτάσεις της συμπληρωματικής επιθεώρησης, ή στην περίπτωση όπου δεν προταθούν διορθωτικά μέτρα, ο ελεγκτικός φορέας υποβάλει αναφορά στα σχετικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής αναφέροντας την πρόταση για τον τερματισμό ή την απόρριψη της αίτησης του μέλους. Η εταιρία/επιχείρηση/οντότητα χάνει αυτομάτως το δικαίωμα επίδειξης του σήματος ALTTOUR και πρέπει να το αφαιρέσει από όλες τις εγκαταστάσεις της. Η μη συμμόρφωση με αυτό, δύναται να έχει μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην ικανότητα της να προσχωρήσει ξανά στο σύμφωνο καθώς και να οδηγήσει σε περαιτέρω νομικές επιπτώσεις. Ένα πρότυπο παράδειγμα αναφοράς επιτόπιου ελέγχου για Εστιατόρια υπάρχει στο παράρτημα του παρόντος εγγράφου.

³ Τα διορθωτικά μέτρα δεν μπορούν να παραταθούν περισσότερο από ένα μήνα μετά την πραγματοποίηση της επιθεώρησης.

8. Συνεργατικές δράσεις και συνέργειες

Το δίκτυο των μελών του ΤΣΠ θα αναλάβει κοινές δράσεις σε μια προσπάθεια για: Από κοινού προώθηση του τουριστικού προϊόντος της περιοχής. Αυτό συνεπάγεται την ανάπτυξη και την εφαρμογή μιας κοινής στρατηγικής μάρκετινγκ για την προώθηση και την ευαισθητοποίηση του κόσμου σχετικά με τις ιαματικές πηγές και της συναφούς τουριστικής προσφοράς. Σε αυτή την προσπάθεια συγκεκριμένες ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν περιλαμβάνουν:

1. Κοινές διαφημιστικές καμπάνιες που στοχεύουν σε βασικές αγορές για την προώθηση των θεραπευτικών πηγών. Αυτό περιλαμβάνει τοπικά περιοδικά/εφημερίδες, διαδικτυακές πλατφόρμες και μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
2. Η ανάπτυξη μιας κοινής ιστοσελίδας που αναδεικνύει την τουριστική προσφορά ευεξίας της περιοχής μέσω της παροχής ολοκληρωμένων πληροφοριών για τις ιαματικές πηγές, την ιστορία τους, τα θεραπευτικά οφέλη, τα κοντινά αξιοθέατα και τα μέλη του ΤΣΠ.
3. Συμμετοχή σε ταξιδιωτικές εκθέσεις τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, για την προβολή των ιαματικών πηγών και των συνδυασμένων ευκαιριών ευεξίας τους στη διασυνοριακή περιοχή.
4. Ενημερωτικά εργαστήρια που στόχο έχουν να εξοικειώσουν όλα τα μέλη από πρώτο χέρι με τις ιαματικές πηγές, να κατανοήσουν τις τοπικές προσφορές και να οδηγήσουν στη δημιουργία εξατομικευμένων τουριστικών πακέτων, προϊόντων και υπηρεσιών. Τα εργαστήρια μπορούν να έχουν τη μορφή σεμιναρίων, ημερίδων ενημέρωσης ή ακόμα και ξεναγήσεων στις πηγές.

Αύξηση ικανοτήτων των μελών του μέσω εκπαιδευτικών δράσεων. Αυτές οι εκπαιδευτικές δράσεις περιλαμβάνουν:

1. Σεμινάρια για βιώσιμες πρακτικές τουρισμού που θα καλύπτουν μια σειρά θεμάτων ανάλογα με τα συμμετέχοντα μέλη. Τα θέματα που καλύπτονται περιλαμβάνουν, διαχείριση απορριμμάτων, ενεργειακή απόδοση, εξοικονόμηση νερού και υπεύθυνη συμπεριφορά τουριστών.
2. Εκπαίδευση υπηρεσιών φιλοξενίας και εξυπηρέτησης πελατών που στοχεύουν στην ενίσχυση των δεξιοτήτων των επαγγελματιών του τουριστικού τομέα. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει εκπαίδευση για αποτελεσματική επικοινωνία, πολιτισμική ευαισθησία, επίλυση συγκρούσεων και άλλα.
3. Εκπαίδευση υπηρεσιών αφήγησης και αλληλεπίδρασης για τοπικούς ξεναγούς και προσωπικό που έχει άμεση επαφή με τουρίστες. Αυτή η εκπαίδευση θα επικεντρωθεί στη μετάδοση γνώσεων σχετικά με την ιστορική πολιτιστική και φυσική σημασία των θεραπευτικών πηγών.

Δημιουργία πλατφόρμων διασυνοριακής συνεργασίας. Η δημιουργία των πλατφόρμων θα επιτρέψει την ανταλλαγή πληροφοριών, γνώσεων και καλών πρακτικών καθώς και να βοηθήσει στο συντονισμό όλων των ενεργειών που θα αναλάβει η τοπική κοινότητα. Οι συγκεκριμένες δράσεις που θα εισαχθούν στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας περιλαμβάνουν:

1. Τα διασυνοριακά φόρα ALTTOUR που περιλαμβάνουν εκπροσώπους από τουριστικές επιχειρήσεις, τοπική διοίκηση, κοινωνικές οργανώσεις και άλλους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς. Κάθε φόρουμ θα χρησιμεύσει ως πλατφόρμα για τακτικές συναντήσεις, συζητήσεις και διαμόρφωση κοινών πρωτοβουλιών.
2. Εκδηλώσεις διασυνοριακής δικτύωσης που θα φέρουν σε επαφή ενδιαφερόμενα μέρη τόσο από την Ελλάδα όσο και από την Αλβανία για την προώθηση των συνδέσεων, της συνεργασίας και της ανταλλαγής γνώσεων.
3. Ανάπτυξη ενός ιστότοπου που στοχεύει τα μέλη του ΤΣΠ ο οποίος υποστηρίζει την ανταλλαγή πληροφοριών και την προβολή καλών πρακτικών, συνεντεύξεις με μέλη, υλικό προηγούμενων εκδηλώσεων και την ικανότητα συνεργασίας μεταξύ συναδέλφους από την άλλη πλευρά των συνόρων.

Διεξαγωγή διασυνοριακής έρευνας που εξυπηρετεί τον διςυπόστατο σκοπό α) δημιουργίας υποστηρικτικού υλικού για τις ιαματικές ωφέλειες των ιαματικών πηγών και της τουριστικής προσφοράς ευεξίας της περιοχής ALTTOUR και β) ενίσχυσης της αξιολόγησης της τουριστικής προσφοράς της περιοχής ALTTOUR. Αυτός μπορεί να επιτευχθεί μέσω:

1. Διεξαγωγής έρευνας για τις ιαματικές ωφέλειες κάθε πηγής, βάσει της ορυκτής και θερμικής τους σύστασης,
2. Διεξαγωγής έρευνας αξιολόγησης για τον εντοπισμό δυνατών και αδύνατων σημείων της τουριστικής προσφοράς με βάση τις απόψεις και τις εντυπώσεις των επισκεπτών της περιοχής ALTTOUR,
3. Καθιέρωσης μεθοδολογιών ελέγχου για την τακτική αξιολόγηση της προόδου και τον εντοπισμό τομέων που συνιστούν προσοχή, καθώς και την αξιολόγηση του αντίκτυπου των πρωτοβουλιών εναλλακτικού τουρισμού προς την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.

Αλληλεπίδραση και ενδυνάμωση των τοπικών κοινοτήτων με τη συμμετοχή τους τόσο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων αλλά και στην πράξη, όσον αφορά στη βελτίωση της τουριστικής προσφοράς της περιοχής. Οι προτεινόμενες ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν σε αυτό το μέτωπο περιλαμβάνουν:

1. Εκστρατείες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των κοινοτήτων που επιδιώκουν να εμπλακούν και να εκπαιδεύσουν τους κατοίκους της περιοχής σχετικά με τις

ωφέλειες και τις ευκαιρίες του εναλλακτικού τουρισμού. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει συναντήσεις στο δημαρχείο, ενημερωτικές συνεδρίες και εκστρατείες ευαισθητοποίησης που υπογραμμίζουν τις θετικές επιπτώσεις του εναλλακτικού τουρισμού στην ευημερία και την οικονομία της κοινότητας.

2. Ενημερωτικά σεμινάρια κοινοτικής συμμετοχής που ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή των τοπικών κοινωνιών στις διαδικασίες σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων που σχετίζονται με τον ιαματικό τουρισμό. Κατά τη διάρκεια αυτών των σεμιναρίων, τα μέλη της κοινότητας θα πρέπει να δεσμεύονται για να παρέχουν πληροφορίες για τη διαμόρφωση πρωτοβουλιών γύρω από τις ιαματικές πηγές.

3. Κοινοτικές τουριστικές πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν την ενεργό συμμετοχή των κατοίκων της περιοχής στον εναλλακτικό τουρισμό. Περιηγήσεις οργανωμένες από την κοινότητα, εργαστήρια χειροτεχνίας, γαστρονομικές εμπειρίες και πολιτιστικές παραστάσεις που προβάλλουν τις παραδόσεις και την κληρονομιά των περιοχών είναι μερικά παραδείγματα.

4. Καθιέρωση εθελοντικών προγραμμάτων που επιτρέπουν στους κατοίκους της περιοχής να συνεισφέρουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τον χρόνο τους για την υποστήριξη δραστηριοτήτων εναλλακτικού τουρισμού. Τα εθελοντικά προγράμματα μπορούν να περιλαμβάνουν ευκαιρίες για τα μέλη της κοινότητας να ενεργούν ως ξεναγοί, πολιτιστικοί πρεσβευτές ή εθελοντές συντήρησης έργων τέχνης.

5. Συνεργατικές καλλιτεχνικές εκδηλώσεις που εμπλέκουν τοπικούς καλλιτέχνες, τεχνίτες και μέλη της κοινότητας στη δημιουργία έργων τέχνης εμπνευσμένα από τις ιαματικές πηγές και τον πολιτιστικό πλούτο των διασυνοριακών περιοχών.

6. Εκπαίδευση γύρω από την τοπική τουριστική βιομηχανία, αυξάνοντας τις δεξιότητες των μελών που επιθυμούν να ασχοληθούν με τον κλάδο, προκειμένου να βελτιώσουν την αλληλεπίδρασή τους και να αυξήσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

7. Εμπειρίες διαμονής και φιλοξενίας όπου οι επισκέπτες μπορούν να μείνουν με ντόπιες οικογένειες και να βιώσουν τον τοπικό τρόπο ζωής. Αυτή η δράση μπορεί να προσφέρει αυθεντική πολιτιστική εμπάπτιση, ενώ παράλληλα ενθαρρύνει την κατανόηση και την ανταλλαγή κουλτούρας μεταξύ των τουριστών και της τοπικής κοινότητας.

9. Ωφέλειες Μελών

Εργαζόμενοι συλλογικά για έναν κοινό στόχο, τα μέλη του ΤΣΠ ALTTOUR στις περιφέρειες της Ηπείρου και της Δυτικής Μακεδονίας θα απολαύσουν διάφορα σημαντικά πλεονεκτήματα. Αυτά χωρίζονται, αφενός, σε άμεσα τα οποία το μέλος θα βιώσει από την ένταξή του στο σύμφωνο (μέσω της απόδοσης του σήματος ALTTOUR) και, αφετέρου, σε πολλαπλασιαστικά πλεονεκτήματα, όπως πλεονεκτήματα κλίμακας που προκύπτουν έμμεσα.

Άμεσες Ωφέλειες:

- Πρόσβαση στην αγορά και Branding: Η ένταξη στο ΤΣΠ του ALTTOUR επιτρέπει στα μέλη να προσεγγίσουν περισσότερους πελάτες και να βελτιώσουν την επωνυμία τους. Χτίζοντας έτσι ένα ισχυρό δίκτυο συνεργασίας για την από κοινού προώθηση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της περιοχής, τα μέλη μπορούν να δημιουργήσουν μια αναγνωρίσιμη τοπική επωνυμία και να κερδίσουν την προσοχή στις τοπικές, εθνικές και διεθνείς αγορές. Ανοίγουν έτσι πόρτες για τη δημιουργία νέων επιχειρηματικών συνεργασιών και την αξιοποίηση ευκαιριών, ενώ παράλληλα επωφελούνται από οικονομικά αποδοτικές στρατηγικές μάρκετινγκ και αυξημένη προβολή.
- Κοινή χρήση γνώσης και συνεργασία: Ένα από τα σημαντικά πλεονεκτήματα του ΤΣΠ είναι η πλατφόρμα που παρέχουν για την ανταλλαγή γνώσεων και τη συνεργασία μεταξύ των μελών. Μέσω σεμιναρίων και εκδηλώσεων δικτύωσης, όπως περιγράφεται στην προηγούμενη ενότητα, τα μέλη μπορούν να ανταλλάξουν εξειδικευμένες απόψεις, να μοιραστούν καλές πρακτικές και να μάθουν το ένα από το άλλο. Αυτό το περιβάλλον συνεργασίας συνδράμει στη συνεχή βελτίωση και την υιοθέτηση καινοτόμων προσεγγίσεων.
- Εμπιστοσύνη και ικανοποίηση των καταναλωτών: Το ΤΣΠ στοχεύει στη δημιουργία και διατήρηση προτύπων υψηλής ποιότητας, η οποία τελικά ωφελούν τους καταναλωτές. Με τη συμμετοχή σε τέτοια σύμφωνα, τα μέλη αποδεικνύουν τη δέσμευσή τους για ποιότητα, ασφάλεια και ικανοποίηση των πελατών. Αυτό δημιουργεί εμπιστοσύνη μεταξύ των καταναλωτών, οι οποίοι μπορούν να βασίζονται στη φήμη και την αξιοπιστία του τοπικού συμφώνου ποιότητας όταν λαμβάνουν αποφάσεις αγοράς.

Έμμεσες ωφέλειες και οικονομίες κλίμακας:

- Περιφερειακή Ανάπτυξη: Το ΤΣΠ επιδιώκει να παίξει κρίσιμο ρόλο στην προώθηση της περιφερειακής ανάπτυξης. Με την προώθηση και τη διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, τα μέλη συμβάλλουν στη συνολική φήμη και ανταγωνιστικότητα της Ηπείρου και Δυτικής Μακεδονίας, καθώς και στην τουριστική προσφορά που αυτές παρέχουν. Αυτό, με τη σειρά του, προσελκύει επενδύσεις, τονώνει την οικονομική

ανάπτυξη και γεννά ευκαιρίες απασχόλησης, δημιουργώντας ουσιαστικά έναν κύκλο θετικής οικονομικής ενίσχυσης για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

- Ενίσχυση Τοπικών Προϊόντων και Υπηρεσιών: Τα μέλη του Συμφώνου ποιότητας μπορούν να συνεργαστούν για τη βελτίωση της ποιότητας των τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει παραδοσιακά προϊόντα, γεωργικά προϊόντα, χειροτεχνίες, τουριστικές υπηρεσίες, μονοπάτια πεζοπορίας, υπηρεσίες σπα και πολλά άλλα. Ακολουθώντας πρότυπα ποιότητας, τα μέλη μπορούν να βελτιώσουν τη φήμη και την εμπορευσιμότητα των προσφορών τους, οδηγώντας σε αυξημένη ζήτηση και οικονομική ανάπτυξη.

10. Προώθηση του ΤΣΠ ALTTOUR

Η αποτελεσματική προώθηση του Συμφώνου στην περιοχή εφαρμογής του ALTTOUR είναι απαραίτητη, ειδικά στις αρχικές φάσεις της εφαρμογής του Συμφώνου. Οι προσπάθειες και οι διαδικασίες προώθησης που προτείνονται στο παρόν αποτελούν μέρος μιας εστιασμένης προσέγγισης που λαμβάνει υπόψη τα ειδικά χαρακτηριστικά και τις ανάγκες αυτών των περιοχών.

Πρώτον, η προώθηση του ΤΣΠ πρέπει να διεξαχθεί με την ενεργό δέσμευση και συμμετοχή πολλών ενδιαφερόμενων μερών που εντοπίζονται στην περιοχή και διαθέτουν διασυνδέσεις με τοπικές επιχειρήσεις. Αυτοί οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να δεσμευτούν προκειμένου να κινητοποιήσουν τις διασυνδέσεις τους για την καλύτερη δυνατή διάδοση πληροφοριών σχετικά με το σύμφωνο ποιότητας ALTTOUR. Οι πλέον κατάλληλοι τοπικοί και περιφερειακοί φορείς για αυτό είναι τα εμπορικά επιμελητήρια και οι εργοδοτικές ενώσεις ξενοδοχείων, οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών εστίασης και οι τουριστικοί φορείς. Οι τοπικές κυβερνήσεις πρέπει να αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής της διαδικασίας και η αξιοποίηση των δικτύων τους για μεγαλύτερη διάδοση του τοπικού συμφώνου είναι ένα κρίσιμο σημείο.

Προκειμένου να κινητοποιηθούν αποτελεσματικά οι προαναφερθέντες φορείς χρειάζεται η συμμετοχή σε μια ενημερωτική εκδήλωση που θα αναδείξει τα πλεονεκτήματα της συλλογικότητας και της συνεργατικής προσέγγισης στην αγορά, η οποία θα αναδείξει τον θετικό αντίκτυπο στην τοπική οικονομία και θα προσφέρει στους συμμετέχοντες πολύτιμες γνώσεις για τις ωφέλειες. Η υιοθέτηση κοινών τεχνικών διαχείρισης ποιότητας, βιομηχανικών σημείων αναφοράς και βέλτιστων πρακτικών προτείνεται έντονα.

Οι συμμετέχοντες φορείς μπορούν επίσης να προτείνουν διάφορα πρόσθετα κίνητρα τα οποία μπορούν να παρέχονται στα μέλη κατά την υπογραφή του συλλογικού συμφώνου. Αυτά τα κίνητρα μπορούν να αποδειχθούν απαραίτητα για να μπορέσει το ΤΣΠ να αποκτήσει κίνηση κάνοντας τη συμμετοχή στο Σύμφωνο ακόμη πιο επιθυμητή και επωφελή. Παραδείγματα αυτού του είδους κινήτρων είναι:

1. Προνομιακή μεταχείριση σε μελλοντικές υπηρεσίες προμηθειών από τοπική και περιφερειακή διοίκηση για όλα τα μέλη του Συμφώνου

2. Αύξηση της βαθμολογίας των συμμετεχόντων ξενοδοχείων και καταλυμάτων στην κλίμακα αστέρων.

Συμπληρωματικά με την προώθηση μέσω εκδηλώσεων και παροχής κινήτρων, η χρήση ψηφιακών πλατφόρμων μάρκετινγκ και μέσων κοινωνικής δικτύωσης για τη διάδοση της ευαισθητοποίησης σχετικά με το ΤΣΠ μπορεί να ενισχύσει περαιτέρω τις προσπάθειες προώθησης. Η δημιουργία ελκυστικού περιεχομένου που προβάλλει ιστορίες επιτυχίας, μαρτυρίες από ήδη συμμετέχοντες οργανισμούς και πελάτες μπορεί να ενθαρρύνει τις

επιχειρήσεις και τους καταναλωτές να μοιραστούν τις εμπειρίες τους και να προωθήσουν την αξία των προτύπων ποιότητας. Αυτό το περιεχόμενο θα είναι πιο αποτελεσματικό όταν μοιράζεται ταυτόχρονα από όλα τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη για τη διάδοση του θετικού μηνύματος των πλαισίων ποιότητας ALTTOUR και την προσέλκυση νέων μελών.

11. Οδηγός Εφαρμογής

Η ορθή εφαρμογή του τοπικού Συμφώνου ποιότητας της περιοχής ALTTOUR θα υλοποιηθεί μέσω μιας σταδιακής διαδικασίας η οποία διασφαλίζει την επαρκή προετοιμασία των ενδιαφερόμενων μερών και του διοικητικού οργάνου. Η σταδιακή διαδικασία περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

1. Σύσταση διασυνοριακού Διοικητικού Συμβουλίου: Το Διοικητικό Συμβούλιο θα πρέπει να περιλαμβάνει εκπροσώπηση από όλους τους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς από τις δύο πλευρές των συνόρων. Το ελληνικό Υπουργείο Τουρισμού και το αλβανικό Υπουργείο Τουρισμού και Περιβάλλοντος θα πρέπει να ηγηθούν αυτής της διαδικασίας, ενώ οι τοπικές διαχειριστικές αρχές της κάθε πηγής θα πρέπει επίσης να αποκτήσουν κεντρικό ρόλο, λόγω της αυξημένης παρουσίας και των δυνατοτήτων τους στην περιοχή ALTTOUR. Οι περιφέρειες θα πρέπει επίσης να συμπεριληφθούν, καθώς η θέση τους επιτρέπει να έχουν καλύτερη οπτική των εξελίξεων, διατηρώντας παράλληλα μια τοπική προσέγγιση.
2. Εκπόνηση Στρατηγικού Σχεδίου. Το στρατηγικό σχέδιο θα σκιαγραφήσει τη μελλοντική πορεία του Συμφώνου και θα οδηγήσει τις ενέργειες του οργανισμού προς τα εμπρός. Προκειμένου το Στρατηγικό Σχέδιο να είναι αποτελεσματικό, πρέπει να επανεξετάζεται και να αναπροσαρμόζεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να γίνει ουσιαστικά ένα ζωντανό έγγραφο. Οι στόχοι που περιγράφονται στο στρατηγικό σχέδιο θα πρέπει να παρακολουθούνται στενά και η πρόοδος θα πρέπει να αξιολογείται σε κάθε συνεδρίαση του διοικητικού συμβουλίου.
3. Ανάπτυξη και εφαρμογή μιας ψηφιακής πλατφόρμας που θα φιλοξενεί ψηφιακές διαδικασίες συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τα παρακάτω:
 - α. διαδικασία αίτησης εισόδου στο Σύμφωνο
 - β. αρχική διαδικασία επιθεώρησης νέων μελών
 - γ. επιτόπια επιθεώρηση
 - δ. μητρώο μελών
 - ε. πληροφορίες για όλες τις παραπάνω διαδικασίες
 - στ. νέα και ενημερώσεις που αφορούν τα μέλη
 - ζ. ένα διαδικτυακό φόρουμ για μέλη
 - η. (ιδιωτικά) σχόλια και κριτικές από συμμετέχοντες πελάτες
 - θ. τμήμα παραπόνων για τουρίστες που επισκέπτονται την περιοχή

4. Η επιλογή εξωτερικών οργανισμών που είναι ζωτικής σημασίας για την εξέλιξη του Συμφώνου και σύναψη συμφωνιών μαζί τους. Αυτό αφορά πρωτίστως τους φορείς επιθεώρησης που θα είναι υπεύθυνοι τόσο για τη διασφάλιση των κριτηρίων εισόδου των

νέων μελών όσο και για την αξιολόγηση της τήρησης των όρων του Συμφώνου από υφιστάμενα μέλη μέσω επιθεωρήσεων.

5. Επιλογή και υλοποίηση κατάλληλων μεθόδων προσέγγισης και ενεργειών ωρίμασης όπως περιγράφονται παραπάνω. Ως μέρος του στρατηγικού σχεδίου, αλλά ύστερα από έγκριση των επιθεωρητών, οι δράσεις προσέγγισης είναι κρίσιμες για την ευρύτερη διάδοση του τοπικού συμφώνου ποιότητας στην περιοχή ALTTOUR. Αυτές οι ενέργειες μπορούν να περιλαμβάνουν οποιαδήποτε από τις συνεργατικές δράσεις που συζητούνται στο αντίστοιχο κεφάλαιο αυτής της έκθεσης.

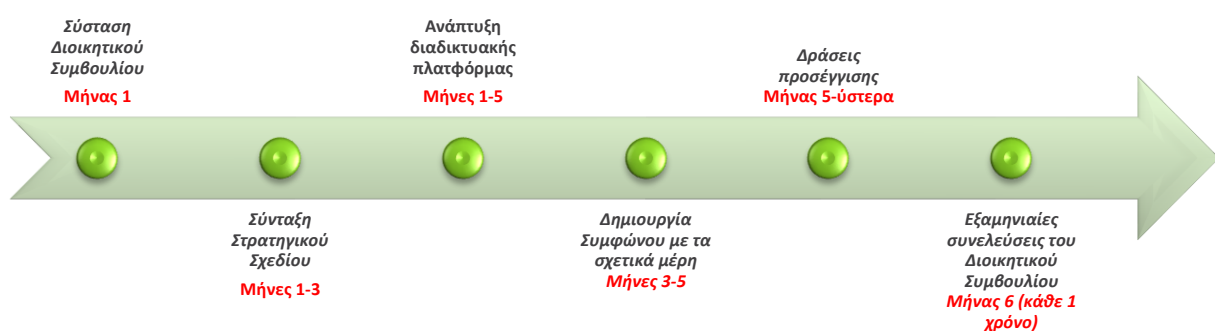
6. Διεξαγωγή συναντήσεων του Διοικητικού Συμβουλίου μία φορά το χρόνο. Αυτές οι συναντήσεις θα πρέπει να έχουν σαφή θεματολογία και η κύρια εστίαση πρέπει να είναι στους ακόλουθους τομείς:

A. Παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης του Συμφώνου και εισήγηση διορθωτικών ενεργειών όπου αυτές χρειάζονται. Αυτή η παρακολούθηση και αξιολόγηση θα πρέπει να βασίζεται σε σαφείς και μετρήσιμους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPIs).

B. Επανεξέταση όλων των προκλήσεων που μπορεί να προκύψουν κατά τη διαδικασία υλοποίησης και πρόταση στρατηγικών για την αντιμετώπισή τους.

Γ. Καλλιέργεια κουλτούρας συνεχούς βελτίωσης συλλέγοντας σχόλια και ενσωματώνοντας διδάγματα στη διαδικασία υλοποίησης.

Εικόνα 1 Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.



12. Παράρτημα

12.1 Καταστατικό ΤΣΠ

Σήμερα / / 20.., ημέρα, οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

αναγνωρίζοντας ότι :

- Η περιοχή μας διαθέτει σημαντικά πλεονεκτήματα σε φυσικούς, ανθρώπινους, πολιτιστικούς και ιαματικούς πόρους,
- Μοιραζόμαστε το ίδιο όραμα για την περαιτέρω ανάπτυξη και ανάδειξη της περιοχής,
- Υπάρχουν πολλαπλά οφέλη από τη διατήρηση ενός σταθερού και ελάχιστου επιπέδου ποιότητας όσον αφορά στα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουμε,
- Υπάρχουν οφέλη από τη συνένωση δυνάμεων για την ανάδειξη της περιοχής μας στο πλαίσιο μιας κοινής προσπάθειας,

Σύμφωνα με το ισχύον έγγραφο συμφωνούμε και αποφασίζουμε από κοινού την ίδρυση Αστικής μη Κερδοσκοπικής Εταιρείας με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες που θα αποτελούν το καταστατικό της εταιρείας:

Άρθρο 1- Επωνυμία

1.1. Συνίσταται μη κερδοσκοπική εταιρεία σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 2 εδαφ. Ε΄ του νόμου 2081/1992 και τα άρθρα 784 επ. του Α.Κ. με την Επωνυμία «.....» και το διακριτικό τίτλο «.....». Για τις σχέσεις με το εξωτερικό η εταιρεία χρησιμοποιεί την ίδια επωνυμία και το ίδιο διακριτικό τίτλο με πιστή μετάφραση στην αντίστοιχη γλώσσα.

Άρθρο 2 - Νομική Μορφή

2.1. Η νομική μορφή της εταιρείας είναι αυτή της Αστικής μη Κερδοσκοπικής Εταιρείας σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 2 εδαφ. Ε΄ του νόμου 2081/1992 και τα άρθρα 741 έως 784 του Αστικού Κώδικα και από τους όρους του παρόντος καταστατικού..

Άρθρο 3- Έδρα

3.1. Έδρα του «Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας <.....>» ορίζεται η και ειδικότερα τα γραφεία που βρίσκονται στην οδό στον αριθμό, προκειμένου να διευκολυνθεί η τεχνική υποστήριξη, ειδικά κατά τα πρώτα έτη της συνεργασίας.

3.2. Η έδρα του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας μπορεί να μεταφερθεί σε άλλη τοποθεσία μετά την ομόφωνη απόφαση του διοικητικού συμβουλίου.

Άρθρο 4. Σκοποί

4.1. Οι σκοποί του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας <.....> είναι:

- Η Ανάδειξη και προβολή της τοπικής προσφοράς ευεξίας σε ένα ευρύτερο ελληνικό κοινό και στις διεθνείς αγορές.
- Η Αύξηση στην ποιότητα των προσφερόμενων τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων στην περιοχή.
- Η ποιοτική αναβάθμιση των προσφερόμενων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών ενσωματώνοντας ιαματικές πηγές με άλλες τουριστικές προσφορές της περιοχής.
- Να προωθήσει τη διασυνοριακή περιοχή Αλβανίας-Ελλάδας για τον Τουρισμό ως κοινό προορισμό που μπορείτε να απολαύσετε όλο το χρόνο.
- Να καθιερώσει και να προωθήσει περαιτέρω συνεργασία μεταξύ διαφορετικών ενδιαφερομένων στην περιοχή.
- Να προωθήσει διασυνοριακά δίκτυα και δομές συνεργασίας που περιλαμβάνουν ενδιαφερόμενους φορείς από την τετραπλή έλικα.
- Να εδραιωθεί μια ταυτότητα τουριστικής ποιότητας για την περιοχή.
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στην ανάδειξη της τοπικής πολιτιστικής, φυσικής και αρχιτεκτονικής ομορφιάς.
- Η προστασία του περιβάλλοντος με την εισαγωγή φιλικών προς το περιβάλλον λειτουργικών πρακτικών στις τοπικές επιχειρήσεις που μετριάζουν το οικολογικό τους αποτύπωμα.

Άρθρο 5ο - Μέσα επίτευξης των σκοπών

5.1. Για την επίτευξη των σκοπών του, το ΤΣΠ:

- Θεσπίζει ένα σύνολο κανόνων που λειτουργούν με βάση το θεσμικό πλαίσιο της Πολιτείας. Κάθε όρος που αντιβαίνει σ' αυτό είναι άκυρος. Οι όροι καθορίζονται στα

συνοδεύοντα στο παρόν Παραρτήματα, στα οποία εξειδικεύονται οι ειδικότερες προδιαγραφές που βελτιώνουν την ποιότητα κατασκευών, προϊόντων και υπηρεσιών στην περιοχή. Οι προδιαγραφές αυτές τροποποιούνται, επεκτείνονται και εμπλουτίζονται μετά από απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των εταίρων, με πλειοψηφία των τριών πέμπτων (3/5) εξ αυτών.

- Αναπτύσσει συνεργασίες με Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλους φορείς, σε τοπικό, περιφερειακό και διακρατικό επίπεδο και συμμετέχει στην κατάρτιση και υλοποίηση πάσης φύσεως αναπτυξιακών.
- Φροντίζει για την προσαρμογή σε πρότυπα, προδιαγραφές και μεθοδολογίες που εκπονούνται και υιοθετούνται στο πλαίσιο του ΤΣΠ, σε συνδυασμό με συντονισμό, κοινή δράση, προβολή και προώθηση αυτών.
- Προβαίνει στη δημιουργία όλων εκείνων των υποδομών που στηρίζουν την προώθηση υπηρεσιών και προϊόντων των εταίρων - μελών και την χρησιμοποίηση όλων των μέσων δημοσιότητας όπως διοργάνωση διαλέξεων, εκδηλώσεων, εκθέσεων, σεμιναρίων, έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων, ανακοινώσεων, βιντεοσκοπήσεων και προβολών, περιοδικών κ.λπ.

Άρθρο 6. Διάρκεια

6.1. Η διάρκεια του ΤΣΠ ορίζεται σε (.....) έτη, ξεκινώντας από την ημερομηνία υπογραφής του παρόντος Συμφωνητικού Συνεργασίας, δυναμένη να παραταθεί, μετά από απόφαση της Γενικής Συνέλευσης.

Άρθρο 7. Εγγραφή νέων Μελών

7.1. Μέλη του ΤΣΠ, κατόπιν αίτησής τους και με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης, σε συνέχεια ολοκληρωμένων τοπικών ελέγχων μπορούν να γίνουν:

- Φορείς διαχείρισης ιαματικών πηγών.
- Επιχειρήσεις υγείας και ευεξίας.
- Ξενοδοχεία και άλλα τουριστικά καταλύματα.
- Επιχειρήσεις αναψυχής και εστίασης.
- Επιχειρήσεις και παραγωγοί προϊόντων του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα.
- Οινοποιητικές επιχειρήσεις.
- Συνεταιρισμοί παραδοσιακών προϊόντων.
- Αργυροχόοι.
- Δημιουργοί και κατασκευαστές ειδών λαϊκής τέχνης, αναμνηστικών και προϊόντων τοπικού πολιτισμού (χειροτεχνήματα, κοσμήματα, υφαντά, ξυλόγλυπτα κ.λπ.).
- Τουριστικά γραφεία και εξειδικευμένα γραφεία τουρισμού.

- Φορείς/ιδρύματα που σχετίζονται με τον πολιτισμό (μουσεία, πινακοθήκες, διοργανωτές πολιτιστικών εκδηλώσεων).
- Επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό (τουριστικοί οδηγοί, προγραμματιστές ψηφιακών εφαρμογών που σχετίζονται με τον τουρισμό, ενώσεις ταξί, εταιρείες μεταφορών, εταιρείες θαλάσσιων μεταφορών και άλλα)
- Κάθε άλλο σχετικό ίδρυμα που δραστηριοποιείται στο χώρο του συμφώνου και εκδηλώνει ενδιαφέρον.

7.2. Για την εκκίνηση της διαδικασίας ένταξης στο ΤΣΠ, απαιτείται αίτηση, μέσα από κανάλια που θα καθοριστούν από το Δ.Σ. του ΤΣΠ, από τη μεριά του υποψήφιου μέλους. Ο επιτόπιος έλεγχος για την διαπίστωση κάλυψης των ελαχίστων προδιαγραφών θα πρέπει να ολοκληρωθεί μέσα σε 45 ημερολογιακές μέρες από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της αίτησης.

7.3. Η απονομή σήματος και ένταξη μέλους στο ΤΣΠ γίνεται σύμφωνα με τις διαδικασίες ένταξης νέου μέλους όπως αυτές καταρτίζονται από την Ε.Ε. και ψηφίζονται στη Γ.Σ..

Άρθρο 8ο Περιουσία - Εισφορές Μελών

8.1. Το κεφάλαιο του ΤΣΠ ανέρχεται σε € (.....) Ευρώ και προέρχεται από την ισόποση εισφορά κάθε εταίρου ήτοι Ευρώ με βάση την οποία αποκτούν από ένα (1) εταιρικό μερίδιο ο καθένας.

8.2. Οι οικονομικοί πόροι του ΤΣΠ προέρχονται από τις τακτικές και έκτακτες εισφορές των μελών του.

8.3. Η κατ' έτος τακτική εισφορά κάθε μέλους ορίζεται στο ποσό των (.....) Ευρώ. Το ποσό αυτό μπορεί να αναπροσαρμόζεται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης. Η καταβολή έκτακτων εισφορών αποφασίζεται από την Γενική Συνέλευση και μόνο σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών.

8.4. Πόροι της εταιρίας αποτελούν επίσης δωρεές των εταίρων, δωρεές ή χορηγίες τρίτων, επιχορηγήσεις από το Δημόσιο, την Ευρωπαϊκή Ένωση, τις Τράπεζες, τους Οργανισμούς και οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού χαρακτήρα και οτιδήποτε εν γένει μπορεί να δημιουργεί περιουσιακά δικαιώματα επί των παγίων που αποκτά, σαν συνέπεια της λειτουργίας του.

Άρθρο 9ο - Διαχείριση και Εκπροσώπηση

9.1. Η διαχείριση και η εκπροσώπηση του ΤΣΠ γίνεται από Τριμελή Εκτελεστική Επιτροπή (Ε.Ε.) η οποία και έχει τον ρόλο Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.).

9.2. Η Ε.Ε. εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση κάθε δύο (2) χρόνια και θα αποτελείται από εκπροσώπους των εταίρων (φυσικά ή νομικά πρόσωπα), οι οποίοι θα δρουν συλλογικά για την εκπλήρωση των σκοπών του ΤΣΠ και θα λαμβάνουν αποφάσεις με πλειοψηφία των 2/3.

9.3. Με εκλογή μεταξύ των τριών μελών της Ε.Ε. κατανέμονται τα αξιώματα του Προέδρου, του Γραμματέα και του Ταμία, με αρμοδιότητες του καθενός, κατ' αναλογία με τα αντίστοιχα τυπικά αξιώματα των Διοικητικών Συμβουλίων Συλλογικών φορέων.

Ειδικότερα για την πρώτη διετία η εκπροσώπηση - διαχείριση του ΤΣΠ γίνεται από τους παρακάτω :

1. - ΠΡΟΕΔΡΟΣ
2. - ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
3. - ΤΑΜΙΑΣ

9.4. Είναι δυνατή η περαιτέρω εκπροσώπηση του ΤΣΠ κατά περίπτωση και από άλλο άτομο, στο οποίο θα δίνεται έγκριση από το διοικητικό συμβούλιο και εντολή για τη διενέργεια συγκεκριμένων πράξεων.

9.5. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την εκπροσώπηση του ΤΣΠ έναντι κάθε δημόσιας, κρατικής ή διεθνούς αρχής ή οργανισμού, κάθε Δημόσιας Υπηρεσίας και των Οργανισμών Τοπικής, Περιφερειακής και Γενικής κυβέρνησης.

Άρθρο 10ο - Επιτροπές Επιθεωρήσεων και Πιστοποίησης

10.1. Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση εφαρμογής των όρων που περιλαμβάνονται στα στους Κανόνες Προδιαγραφών Ποιότητας ορίζονται Επιτροπές Επιθεωρήσεων Ελέγχου (Ε.Ε.Ε.) αρμόδιες αντιστοίχως για την τήρηση αυτών.

10.2. Η λειτουργία των Επιτροπών διέπεται από τα οριζόμενα στον κανονισμό λειτουργίας ο οποίος συντάσσεται από την Ε.Ε. και εγκρίνεται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης. Ο κανονισμός λειτουργίας των Επιτροπών προδιαγράφει τον τρόπο και τα μέσα διενέργειας των ελέγχων, την παρουσίαση των αποτελεσμάτων, την αναφορά προς την Ε.Ε. του ΤΣΠ και την επιβολή κυρώσεων σε περίπτωση πλημμελούς τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας.

10.3. Κάθε Επιτροπή αποτελείται από(.....) μέλη που εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των εταίρων, μετά από πρόταση της Ε.Ε. Μεταξύ των μελών κάθε Επιτροπής εκλέγεται ο Πρόεδρος αυτής, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη σύγκληση των μελών και το συντονισμό των εργασιών της.

10.4. Οι Επιτροπές διενεργούν τουλάχιστον έναν τακτικό έλεγχο ετησίως σε όλες τις επιχειρήσεις που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους, καθώς και έκτακτους ελέγχους, κατόπιν καταγγελίας ή πρωτοβουλίας της Ε.Ε. Ο ακριβής τρόπος λειτουργίας των Επιτροπών θα καθοριστεί με τη σύνταξη του αντίστοιχου κανονισμού λειτουργίας τους από την Ε.Ε..

Άρθρο 11ο - Λογότυπο Συνεργασίας - Σήμα Ποιότητας

11.1. Θεσπίζεται λογότυπο της συνεργασίας - σήμα ποιότητας, το οποίο πιστοποιεί τη συμμετοχή των εταίρων στο ΤΣΠ. Το σήμα αυτό, οι εταίροι μπορούν να χρησιμοποιούν

οποτεδήποτε και οπουδήποτε αυτοί κρίνουν και υποχρεωτικά, τουλάχιστον με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ανηρτημένο σε εμφανές σημείο στον επαγγελματικό ή υπηρεσιακό τους χώρο και σε κάθε εκδήλωση, στην οποία συμμετέχουν ή της οποίας αναλαμβάνουν τη διοργάνωση.
- Ως λογότυπο, στα υπηρεσιακά ή επαγγελματικά τους έντυπα.
- Στο Διαδίκτυο, εφόσον διαθέτουν ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή/και ιστοσελίδα.

11.2. Οι εταίροι έχουν δικαίωμα χρήσης του σήματος επί δωδεκάμηνο, από τη στιγμή που αναγνωρίστηκαν ως μέλη. Το δικαίωμα αυτό ανανεώνεται κάθε δώδεκα μήνες, εφόσον εξακολουθούν να πληρούνται οι όροι, σύμφωνα με τους οποίους έχει παραχωρηθεί το δικαίωμα χρήσης.

11.3. Η απώλεια του δικαιώματος χρήσης του σήματος αυτοδικαίως συνεπάγεται και την έκπτωση του μέλους από το ΤΣΠ.

Άρθρο 12ο - Διαγραφή μέλους

12.1. Η μη τήρηση από εταίρο οποιουδήποτε όρου του παρόντος Συμφώνου και των Παραρτημάτων του, αποτελεί λόγο αφαίρεσης του σήματος και αποκλεισμού του από το ΤΣΠ. με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης καθώς επίσης και η για οποιονδήποτε λόγο, μεταβολή της ιδιότητας με την οποία εταίρος ή/και εκπρόσωπος εταίρου εισήλθε ως μέλος στο ΤΣΠ

12.2. Η παύση ενασχόλησής εταίρου άμεσα ή έμμεσα με την οικονομική δραστηριότητα, είτε λόγω κατάργησης της επιχείρησής του, είτε λόγω μεταβίβασης αυτής σε τρίτον, συνεπάγεται την επανεξέταση της συμμετοχής του συμπεριλαμβανομένου και του επιτόπιου ελέγχου που αφορά τις ελάχιστες προδιαγραφές.

Άρθρο 13ο - Ευθύνη των εταίρων

13.1 Το ΤΣΠ είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα νομικό πρόσωπο κατά την έννοια του Άρθρου 784 του Αστικού Κώδικα και η ευθύνη των εταίρων για τα χρέη και τις υποχρεώσεις του περιορίζεται αποκλειστικά και εξαντλητικά στο ποσό των εισφορών τους, όπως ορίζεται στο 9ο Άρθρο του παρόντος.

Άρθρο 14ο - Γενική Συνέλευση των Εταίρων (Γ.Σ.)

14.1 Η Γενική Συνέλευση είναι το κυρίαρχο όργανο του ΤΣΠ και αποτελείται από όλους τους εταίρους - μέλη.

14.2 Κάθε εταίρος εκπροσωπείται στη Γενική Συνέλευση από το πρόσωπο το οποίο ορίζεται στο παρόν ως εκπρόσωπός του, ενώ οι υποψήφιοι εταίροι δύναται να εισέλθουν στην εταιρία ομοίως, ορίζοντας τον εκπρόσωπό τους. Σε κάθε περίπτωση ο εκπρόσωπος πρέπει να προσκομίζει νόμιμο πληρεξούσιο, το οποίο θα φέρει θεώρηση της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος.

14.3 Η Γενική Συνέλευση συγκαλείται, μετά από πρόσκληση της Ε.Ε., υποχρεωτικά τακτικά μία (1) φορά κάθε χρόνο. Επίσης μπορεί να συγκληθεί έκτακτα, εάν αυτό ζητηθεί από το 1/3 των μελών.

14.4 Η Γενική Συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία, όταν είναι παρόντες τουλάχιστον το ένα δεύτερο ($\frac{1}{2}$) των εταίρων - μελών, ενώ για αποφάσεις σχετικά με Τροποποίηση του καταστατικού, Τροποποίηση των Πρωτοκόλλων Προδιαγραφών Ποιότητας και Εκκαθάριση του ΤΣΠ απαιτείται παρουσία τουλάχιστον των τριών πέμπτων ($\frac{3}{5}$) των εταιρικών μεριδίων.

Άρθρο 15ο - Τροποποίηση του Συμφωνητικού Συνεργασίας

15.1 Αποφάσεις που αφορούν σε τροποποίηση του παρόντος Συμφωνητικού τη μεταβίβαση της εταιρικής μερίδας οιαδήποτε εταίρου ή την είσοδο ή έξοδο εταίρου λαμβάνονται με πλειοψηφία των τριών πέμπτων ($\frac{3}{5}$) των εταιρικών μεριδίων της Γενικής Συνέλευσης των εταίρων.

Άρθρο 16ο - Διάλυση του ΤΣΠ

16.1 Το ΤΣΠ είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα νομικό πρόσωπο κατά την έννοια του άρθρου 784 του Αστικού Κώδικα και ως εκ τούτου δε νοείται διανομή κερδών ή καταβολή τόκων κατά τη λειτουργία του ή κατά τη διάλυση στα μέλη του, τα οποία σε περίπτωση διαλύσεως, δικαιούνται μόνο την επιστροφή της εισφοράς

τους ατόκως και εφόσον δεν έχει αναλωθεί για τους σκοπούς του ΤΣΠ.

16.2 Τα κεφάλαια του ΤΣΠ διατίθενται αποκλειστικά υπό των αρμοδίων οργάνων του για την πραγματοποίηση των σκοπών του.

16.3 Το ΤΣΠ διαλύεται όταν παρέλθει και δεν ανανεωθεί δεόντως η διάρκεια ισχύος του παρόντος ή και όταν το ζητήσουν εγγράφως τα $\frac{3}{5}$ των εταίρων του.

16.4 Σε περίπτωση διάλυσης του ΤΣΠ πέραν των εισφορών των εταίρων, τυχόν εναπομένοντα καθαρά κεφάλαια, διατίθενται υποχρεωτικά υπέρ Νομικών Προσώπων, τα οποία επιδιώκουν παρεμφερείς προς το ΤΣΠ σκοπούς.

Άρθρο 17ο - Εκκαθάριση

17.1 Το ΤΣΠ, εάν και όταν λήξει η διάρκειά του, τελεί αυτοδικαίως υπό εκκαθάριση, με τρόπο που θα αποφασισθεί από τα τρία πέμπτα ($\frac{3}{5}$) των μελών του.

Άρθρο 18ο - Αποχώρηση και εγγραφή νέου μέλους

18.1 Σε περίπτωση θανάτου, δικαστικής απαγόρευσης, αναγκαστικής ή εκούσιας εξόδου εταίρου, το ΤΣΠ συνεχίζεται μεταξύ των υπολοίπων μελών.

18.2 Νέα μέλη μπορούν να εισέρχονται, κατόπιν αιτήσεώς τους και μετά τη σχετική απόφαση της Γενικής Συνέλευσης. Εγγραφή μέλους, έστω και αν αυτή γίνεται με την έννοια της διαδοχής λόγω θανάτου, λύσεως του νομικού προσώπου εταίρου,

αποχωρήσαντος ή αποβληθέντος μέλους γίνεται κατά τις διατάξεις του 14ου άρθρου του παρόντος.

Article 19. Δικαίωμα αποχώρησης μέλους

19.1 Κάθε μέλος του ΤΣΠ δικαιούται να τερματίσει τη συμμετοχή του και να αποχωρήσει οικειοθελώς από αυτό. Το μέλος που αποχωρεί δεν δικαιούται καμμία αποζημίωση, ούτε επιστροφή των εισφορών που έχει καταθέσει.

Το παρόν Καταστατικό αφού συντάχθηκε και διαβάστηκε υπογράφεται από τους εταίρους, έκαστος των οποίων λαμβάνει από ένα αντίγραφο

Οι εταίροι:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10.....

12.2 Πρότυπο Αναφοράς Ελέγχου

		Έγκριση	Διορθωτικά Μέτρα	Προθεσμία Εφαρμογής Διορθωτικών Μέτρων
Όνομα Οργανισμού Υπό Έλεγχου				
Όνομα Νόμιμου Εκπροσώπου				
Τύπος Ελέγχου	Αρχικός / Επαναληπτικός / Καταγγελία			
Ημερομηνία και Ώρα Ελέγχου				
Κλάδος				
Γενικές Προϋποθέσεις	<ul style="list-style-type: none"> Ευγενικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των μελών του προσωπικού και των πελατών. 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Εκπαίδευση προσωπικού στην εξυπηρέτηση πελατών συμπεριλαμβανομένου του χαιρετισμού και της επικοινωνίας με τους πελάτες, της σωστής λήψης παραγγελιών, της παροχής συστάσεων και της αντιμετώπισης ανησυχιών ή παραπόνων πελατών. 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Η εξωτερική και εσωτερική διακόσμηση να είναι σε αρμονία με την τοπική αρχιτεκτονική. 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Η τουαλέτα και οποιοσδήποτε άλλος χώρος ανοιχτός προς τους 	Ναι/Όχι		

	πελάτες, να καθαρίζεται τακτικά τις εργάσιμες ώρες.			
	<ul style="list-style-type: none"> Οι χώροι είναι πλήρως προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Ο οδηγός ALTTOUR και άλλο προωθητικό υλικό να είναι διαθέσιμα σε ειδικό χώρο εντός των εγκαταστάσεων. 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Το λογότυπο του ΤΣΠ είναι εμφανές στις εγκαταστάσεις 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Γνώση των πιο σημαντικών σημείων ενδιαφέροντος στην περιοχή ALTTOUR από το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για την πλησιέστερη ιαματική πηγή (πληροφορίες για ώρες εργασίας, χημική σύνθεση και τοποθεσία) 	Ναι/Όχι		
Προσφερόμενες Υπηρεσίες Εστιατορίων	<ul style="list-style-type: none"> Αγγλόφωνο άτομο διαθέσιμο για παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου και για κρατήσεις. 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Λειτουργία τουλάχιστον 3 ημέρες και 8 ώρες εκτός σεζόν (Σεπτέμβριος-Μάιος) και 7 ημέρες-12 ώρες κατά την περίοδο αιχμής (Ιούνιος-Αύγουστος). 	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none"> Τα μενού παρέχονται σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (η μία 	Ναι/Όχι		

	από αυτές είναι τα Αγγλικά) και να παρουσιάζονται στους πελάτες με περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένο τρόπο, χρησιμοποιώντας κωδικούς QR αντί να εξαρτώνται αποκλειστικά από εναλλακτικές λύσεις μιας χρήσης.			
Απαιτήσεις πρώτων υλών και μενού	<ul style="list-style-type: none">• Τυποποιημένες μέθοδοι παρασκευής φαγητού, τεχνικές μαγειρέματος, μεγέθη μερίδων και παρουσίαση πιάτων ώστε να διασφαλίζεται η συνέπεια και η ποιότητα.	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none">• Τουλάχιστον τρεις αθροιστικά επιλογές για χορτοφάγους και vegan να περιλαμβάνονται στο μενού, εκτός από σαλάτες.	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none">• Συμμόρφωση με τους κανονισμούς υγείας και ασφάλειας, σύμφωνα με τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων HACCP ή τουλάχιστον ένα ολοκληρωμένο σχέδιο HACCP προς μελλοντική εφαρμογή.	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none">• Μενού περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα συστατικά και προειδοποίηση για πιθανές αλλεργίες.	Ναι/Όχι		
	<ul style="list-style-type: none">• Οι χώροι ψύξης διαθέτουν θερμόμετρο, και συναγερμό για έλεγχο της θερμοκρασίας,	Ναι/Όχι		

	καθώς και να καθαρίζονται τακτικά.			
	<ul style="list-style-type: none">Φρέσκα, τοπικής προέλευσης, ποιοτικά υλικά με έμφαση στα προϊόντα ΠΟΠ και ΠΓΕ τα οποία θα περιλαμβάνονται και θα επισημαίνονται στα μενού.	Ναι/Όχι		
Επαγγελματισμός	<ul style="list-style-type: none">Η τακτοποίηση τραπεζιών, καθαρισμός και σωστή τοποθέτηση των σκευών, των καρυκευμάτων και των μενού γίνονται με συνέπεια.	Ναι/Όχι		
Διαθεσιμότητα πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none">Διαδικτυακή παρουσία με αντιπροσωπευτικές φωτογραφίες των εγκαταστάσεων και των διαθέσιμων πιάτων, καθώς και με ανηρτημένες τις ώρες λειτουργίας. Αυτά μπορούν να αναρτηθούν είτε στον ιστότοπο της εταιρείας, είτε σε σελίδες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, είτε σε υπηρεσίες Google.	Ναι/Όχι		