

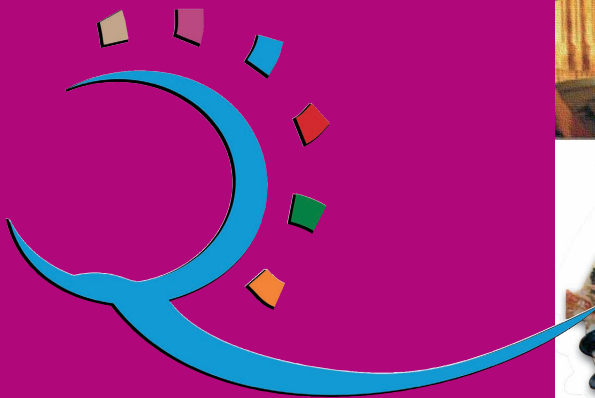
Camera di Commercio
Ravenna



Carta Servizi Turistici di Qualità

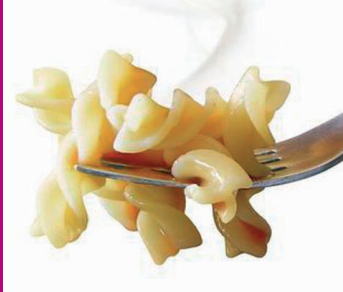
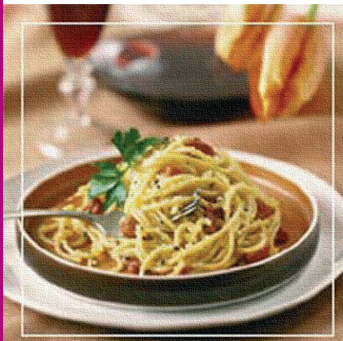
a tutela del consumatore
e dell'operatore

Ristoranti



I ristoranti e le pizzerie che aderiscono alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità, con esclusione della piccola ristorazione, si impegnano, nei confronti del cliente/consumatore, a rispettare e garantire le seguenti regole:

1. esporre all'esterno del locale in modo ben visibile il menù con l'indicazione di tutte le voci di spesa, per una eventuale preventiva consultazione da parte del cliente. Il menù e i relativi prezzi dovranno essere esposti anche in lingua straniera. I ristoratori inoltre dovranno specificare se dispongono di servizi per disabili;
2. comunicare al cliente, tramite apposita dicitura nel listino prezzi, che per pietanze realizzate con prodotti/materie prime prettamente stagionali (ad esempio: tartufo, funghi porcini), il prezzo può subire variazioni; in tal caso sarà indicato sul listino, con estrema chiarezza, la variazione di prezzo della pietanza. Per tali prodotti, inoltre, deve essere riportato sul menù il prezzo per unità di misura (ad esempio: euro/hg), evitando dizioni generiche come "sq" (secondo quantità);



3. eliminare dal menù la dicitura generica "Coperto";
4. qualora il cliente prenoti un tavolo, questo viene tenuto a disposizione fino a 30 minuti dopo l'orario di arrivo annunciato, salvo specifiche comunicazioni da parte del cliente che avvisi di eventuali ritardi;
5. la carta dei vini dovrà contenere l'indicazione del nome del vino, del produttore, la regione di provenienza, il prezzo e l'annata. Nel caso di vendita di vino al bicchiere occorre specificarne il prezzo, oltre alle caratteristiche già citate. Il ristoratore dovrà assicurare la presenza, all'interno della carta dei vini, di etichette locali e regionali;
6. specificare all'interno del menù, qualora sia presente, se la pizza viene cotta nel forno a legna o nel forno elettrico;
7. garantire all'interno del locale la presenza di personale professionalmente preparato ed in grado di illustrare la preparazione e gli ingredienti delle pietanze servite;
8. il tempo di attesa per ricevere le pietanze ordinate deve essere in linea con quello preventivato e comunicato dal ristoratore;
9. il ristoratore si impegna a stipulare una polizza assicurativa che permetta di coprire eventuali danni arrecati al cliente;
10. tutti gli operatori che aderiscono alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità si impegnano, in caso di controversie, a ricorrere e ad aderire alla procedura di conciliazione della Camera di Commercio di Ravenna.