



REGIONE DEL VENETO

REGIONALPLAN ZUR TOURISTISCHEN AUFWERTUNG DER VENEZIANISCHEN VILLEN



DIE DIENSTLEISTUNGSCHARTA DER VENEZIANISCHEN VILLEN

*Beschluss des Regionalausschusses nr. 2390 vom 4. August 2009
Beschluss des Regionalausschusses nr. 1809 vom 13. Juli 2010*



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

INHALT

Die Dienstleistungscharta der Villen als Kulturstätten

I.	EINLEITENDE WORTE	Seite 3
II.	WESENTLICHE GRUNDSÄTZE Die Villa als Kulturgut Die Villa als Aufwertung ihrer Umgebung Gleichheit und Unparteilichkeit Kontinuität Homogenität des Produkts „Venezianische Villen“ Höflichkeit	Seite 3
III.	MINDESTANFORDERUNGEN Zugang zum charakteristischen Bereich der Villa Sicherstellung der Öffnungszeiten Zuverlässigkeit des Dienstleistungsangebots Preise und Tarife Kostenlose Nutzung	Seite 4
IV.	QUALITÄTSANFORDERUNGEN UND –STANDARDS Regelmäßigkeit und Kontinuität Besucherempfang	Seite 5
V.	EMPFEHLUNGEN Hausordnung Garderobe Parkplätze Pflichten der Villa und des Reisevermittlers Verfügbarkeit von Toiletten	Seite 6
VI.	SCHUTZ UND BETEILIGUNG Reklamationen, Vorschläge, Anregungen Öffentlichmachung Änderung und Aktualisierung	Seite 6
	Dienstleistungscharta der Villen mit Hotelbetrieb	
VII.	VEREINFACHTE DIENSTLEISTUNGSCHARTA	Seite 7
VIII.	BESCHWERDEFORMULAR	Seite 8

I. EINLEITENDE WORTE

Die vorliegende Dienstcharta soll allgemeine Grundsätze und Regeln zur touristischen Aufwertung der Venezianischen Villen und ihrer Umgebung festlegen.

Zu diesem Zweck werden allgemeine Standards für die Villen festgelegt, an deren Auflagen sich die Eigentümer der Villen zu halten haben, um den Reiseveranstaltern einerseits eine in sich geschlossene Förderung des touristisch-kulturellen Produkts „Venezianische Villen“ zu ermöglichen und den Touristen selbst die nötigen Anhaltspunkte zu bieten, um in den „Venezianischen Villen“ ein qualitativ hochwertiges und eindeutig identifizierbares Reiseziel zu erkennen. Darüber hinaus stellt diese Dienstleistungscharta ein Kommunikations- und Informationsmittel dar, mit Hilfe dessen das Dienstleistungsangebot präsentiert, die Einhaltung der Auflagen geprüft und das Leistungsangebot auch mittels Reklamation bewertet werden können.

Die Dienstleistungscharta wird regelmäßig aktualisiert, um die erreichten Qualitätsniveaus zu festigen und positive Veränderungen zu verzeichnen, die im Zuge verschiedener Projekte zur Leistungsverbesserung stattgefunden haben. Diese Optimierungsprojekte können sich auch aus der regelmäßigen Beobachtung der Besuchermeinung ergeben.

Die Erfüllung der Anforderungen dieser Dienstleistungscharta stellt eine vorrangige Voraussetzung dar, um als Villa ins Programm für Tourismusförderung der Region Venetien aufgenommen zu werden.

II. WESENTLICHE GRUNDSÄTZE

Die Dienstleistungscharta unterliegt den folgenden Grundsätzen:

- **Die Villa als Kulturgut** zeichnet sich gemäß Definition der IRVV (Regionalanstalt für Venezianische Villen) durch ihre historischen, architektonischen, künstlerischen oder landschaftlichen Vorzüge aus und stellt eine Tourismusattraktion dar;
- **Die Villa als Aufwertung ihrer Umgebung:** Um als integriertes touristisch-kulturelles Produkt zu gelten, müssen die „Venezianischen Villen“ zur Aufwertung ihrer Umgebung beitragen und ihrerseits von ihrer Umgebung aufgewertet werden. Dabei ist die Rolle zu berücksichtigen, die die Villen im Lauf der Jahrhunderte in der sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Entwicklung der Region Venetien gespielt haben;
- **Gleichheit und Unparteilichkeit:** Die Dienstleistungen sind auf der Grundlage des Gleichheitsprinzips zu erbringen, um allen Bürgern eine gleichwertige Behandlung ohne Diskriminierung nach Nationalität, Geschlecht, Sprache, Religion und politischer Orientierung zu garantieren;
- **Kontinuität:** Die Eigentümer der Villen, die sich der vorliegenden Dienstleistungscharta anschließen, haben eine kontinuierliche und regelmäßige Nutzbarkeit der Villen zu garantieren. Wenn die vollständige oder teilweise Nutzung der Villen vorübergehend unmöglich wird, haben die Eigentümer die betroffenen Stellen im Voraus darüber zu informieren. Außerdem haben sie alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Unannehmlichkeiten auf ein Minimum einzuschränken und die entsprechenden Nutzungsbedingungen so rasch wie möglich wiederherzustellen;

- **Homogenität des Produkts „Venezianische Villen“:** Um sicherzustellen, dass die „Venezianischen Villen“ von den Touristen als touristisch-kulturelles Produkt wahrgenommen werden, muss jede Villa, die sich der vorliegenden Dienstleistungscharta anschließt, die Mindestanforderungen erfüllen und hinsichtlich des touristischen Dienstleistungsangebots ein Qualitätsniveau aufrechterhalten, das die im vorliegenden Dokument festgelegten Standards erfüllt;
- **Höflichkeit:** Die Besucherinnen und Besucher müssen höflich und respektvoll empfangen werden. All jene Personen, die in direktem Kontakt mit den Besucherinnen und Besuchern stehen, müssen entsprechend ausgewiesen und verfügbar sein. Außerdem müssen sie entsprechend ausgebildet und geschult sein, um auf jede Anfrage korrekt eingehen zu können.

III. MINDESTANFORDERUNGEN

- **Zugang zum charakteristischen Bereich der Villa:** Die Villa muss dem Besucher den Zugang zu den historisch, architektonisch, künstlerisch oder landschaftlich wichtigen und sie charakterisierenden Bereichen garantieren.
- **Sicherstellung der Öffnungszeiten:** Alle öffentlich kundgegebenen Öffnungszeiten sowie alle reservierten und bestätigten Besuchstermine müssen ausnahmslos eingehalten werden. Ausgenommen sind gelegentliche oder zufällige Hindernisse, die der Öffentlichkeit jedoch rechtzeitig mitgeteilt werden müssen (entweder online oder durch Mitteilung an Agenturen, Reiseveranstalter oder andere Reisevermittler).
- **Zuverlässigkeit des Dienstleistungsangebots:** Alle angebotenen touristischen Dienstleistungen (besuchsunterstützende Mittel, Sekretariat und Information, eventueller Bookshop, Café/Restaurant, Begleitpersonal, Toiletten usw.) müssen während der Besuchszeiten verfügbar sein.
- **Preise und Tarife:** Je nachdem, von welcher Stelle eine Dienstleistung angefordert wird (Öffentlichkeit/Reiseveranstalter), sind unterschiedliche Preise und Tarife vorgesehen. Reiseveranstaltern und Reisevermittlern sind Nettopreise vorbehalten, die vertraulich sind, von der Öffentlichkeit nicht eingesehen werden können und sich von den Bruttolistenpreisen unterscheiden. Die Bruttolistenpreise hingegen werden auf den Webseiten, in Werbeunterlagen, auf Flyern usw. veröffentlicht und kommen dann zur Anwendung, wenn die Anfrage nicht von Reiseveranstaltern/Reisevermittlern, sondern von anderen Nutzern gestellt wird. Die Preise und Tarife für jede von der Villa angebotene Dienstleistung (Eintrittskarten, Bookshop, Vermietung von Räumlichkeiten, Catering usw.) müssen transparent und einheitlich für jede Benutzerkategorie gelten.
- **Kostenlose Nutzung:** Reise- und Gruppenführer können die Villa kostenlos besuchen; dies gilt auch für Begleiterinnen und Begleiter von Behinderten.

Wenn die von der vorliegenden Charta vorgeschriebenen Mindestanforderungen nicht eingehalten werden, kann die Villa aus dem Regionalverzeichnis jener Villen, die sich der Dienstleistungscharta anschließen, ausgeschlossen werden und verliert somit ihre Vorzugsstellung bei den von der Region Venetien gesetzten Werbe- und Förderungsmaßnahmen.

IV. QUALITÄTSANFORDERUNGEN UND -STANDARDS

Qualitätsfaktor	Verpflichtungen der Villa
Regelmäßigkeit und Kontinuität	
Öffnungszeiten (Tage, Uhrzeiten)	Der Besuch der Villa erfolgt nach Voranmeldung. Eventuelle Einschränkungen (festgelegte Ferien/Ruhetage) oder Erweiterungen (festgelegte Öffnungszeiten/Tage bzw. Uhrzeiten) müssen der Öffentlichkeit für jedes Jahr bis spätestens Ende Oktober des Vorjahres mitgeteilt werden.
Informationen und Reservierungen	Die Villa hat kompetent, ausreichend und rechtzeitig auf Informations- und Reservierungsanfragen via Telefon, Fax und E-Mail zu antworten, wobei die entsprechenden Kontaktdaten für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden müssen. Das verantwortliche Personal muss die als geläufig erklärten Fremdsprachen beherrschen. Die entsprechende Antwort muss beim Antragsteller innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Anfrage eingehen.
Verfügbarkeit von <i>Online</i> -Informationen	Alle touristisch relevanten Informationen über die Villa müssen auf einer eigenen oder im Besitz Dritter befindlichen Webseite eingesehen werden können und ständig aktualisiert werden.
Besucherempfang	
Information und Orientierung	Die Villa hat einen Empfangs- und Informationsschalter (Infopoint) zur Verfügung zu stellen. Betreut werden muss dieser Infopoint von Personal, das den Besucherinnen und Besuchern der Villa die entsprechenden Informationen und Anweisungen zu den Inhalten und Modalitäten des Besuchs bereitstellen kann.
Besuchsunterstützendes Informationsmaterial	Am Infopoint sind Informationsbroschüren mit einer kurzen, aber prägnanten Erklärung zu den historischen, künstlerischen und landschaftlichen Besonderheiten der Villa zur Verfügung zu stellen. Wenn die Familie, in deren Besitz sich die Villa befindet, geschichtlich relevant ist und sich direkt um die Organisation der Villa kümmert, sind auch eventuelle Informationen zur Familie zur Verfügung zu stellen.
Informationsmaterial zur regionalen Förderung	In der Villa oder am Infopoint müssen den Besuchern all jene Informationsbroschüren geboten werden, die Informationen zu den Aspekten der Umgebung (andere Venezianische Villen, die besichtigt werden können; touristisch-kulturelle Sehenswürdigkeiten; Gaststättenbetriebe; Beherbergungsbetriebe) enthalten und von den zuständigen Stellen und Behörden zur Verfügung gestellt werden
Zugänglichkeit	Jene Innen- und Außenbereiche, die den Besucherinnen und Besuchern zugänglich sind, müssen in allen öffentlichen Mitteilungen klar und deutlich ausgewiesen werden. Eventuelle vorübergehende oder endgültige Einschränkungen der Besuchsbereiche müssen der Öffentlichkeit rechtzeitig mitgeteilt werden. Jene Bereiche, die nicht barrierefrei sind, müssen extra und ausreichend ausgewiesen werden. In mindestens einem der Besucherbereiche müssen den Besuchern, die sich ausruhen möchten, Sitzgelegenheiten (Bänke oder Stühle) zur Verfügung stehen.
Gezielte Maßnahmen zur Bekanntmachung öffentlich zugänglicher Kulturinitiativen	Jede öffentlich zugängliche und die Villa betreffende Initiative (Ausstellungen, Kongresse, Kulturveranstaltungen usw.) muss von der Villa entsprechend bekannt gemacht werden. Diese Bekanntmachung hat über die geeigneten Informationskanäle oder durch Bereitstellung des von den zuständigen Stellen und Behörden gelieferten Informationsmaterials zu erfolgen.
Versicherung	Die Villa muss in den (internen und externen) Besucherbereichen eine geeignete Haftpflichtversicherung für die Schäden Dritter abgeschlossen haben.

V. EMPFEHLUNGEN

▪ **Hausordnung**

Jede Villa muss über eine eigene Hausordnung verfügen, in der die den Besuch regelnden Einschränkungen und Verhaltensanweisungen anzuführen sind. Diese Hausordnung ist im Sekretariat, am Kartenschalter und am Infopoint anzubringen.

▪ **Garderobe**

Um die in der Villa befindlichen Güter zu schützen, kann das Personal die Besucherinnen und Besucher dazu auffordern, große Taschen, Rucksäcke, Schirme und andere eventuelle Schaden verursachende Gegenstände vorübergehend in der Garderobe abzugeben.

▪ **Parkplätze**

Bei Veranstaltungen, für die ein großer Besucherandrang zu erwarten ist, haben die Eigentümer der Villen sicherzustellen, dass sie über geeignete Parkflächen verfügen, um dem erwarteten Besucheransturm gerecht zu werden.

▪ **Pflichten der Villa und des Reisevermittlers**

Die Eigentümer der Villen und die Reisevermittler müssen die finanziellen Modalitäten vereinbaren, wenn die bei Reservierung der Besichtigung bzw. einer anderen Dienstleistung festgelegten Anforderungen nicht oder nur teilweise erfüllt wurden.

▪ **Verfügbarkeit von Toiletten**

Wenn sich die Toiletten außerhalb der Villa befinden, muss der Eigentümer der Villa dies auf geeignete Weise bekannt geben.

VI. SCHUTZ UND BETEILIGUNG

REKLAMATIONEN, VORSCHLÄGE, ANREGUNGEN

Falls die Besucherinnen und Besucher feststellen, dass die in der Dienstleistungscharta angeführten Anforderungen nicht eingehalten werden, können sie von dem beiliegenden Formular Gebrauch machen und es direkt via E-Mail, Post oder Fax an die vorgedruckte Adresse übermitteln oder an einer der folgenden Stellen abgeben: Empfangsbereich der Villa, offizielle Tourismusbüros (IAT), zuständiger Reisevermittler (Reiseleiter, Reisebüro, Reiseveranstalter usw.).

Die einzelnen Beschwerden werden von einem eigenen Komitee für Besucherzufriedenheit, das von den die Inhalte dieser Dienstleistungscharta vertretenden Vereinen und Verbänden extra dafür eingerichtet wurde, eingehend geprüft. Dieses Komitee, das eine regelmäßige Überwachung der eingegangenen Reklamationen durchführen wird, hat innerhalb von 30 Tagen nach ihrem Eingang auf die Beschwerde zu antworten.

Auf demselben Weg können die Besucherinnen und Besucher dieses Formular verwenden, um Empfehlungen für die Verbesserung der Dienstleistungen und ihrer Organisation bekannt zu machen: Jeder Vorschlag wird eingehend geprüft und zur kontinuierlichen Verbesserung des Dienstleistungsangebots berücksichtigt werden.

Falls dieses Beschwerdeverfahren nicht zu einer gütlichen Einigung zwischen den Parteien führt, kann das Komitee für Besucherzufriedenheit auf ein Streitbeilegungsverfahren zurückgreifen und den Antrag bei der Schlichtungsstelle der örtlich zuständigen Handelskammer vorschlagen.

ÖFFENTLICHMACHUNG

Die Dienstleistungscharta wird am Eingang der Strukturen, auf der Webseite sowie in den Informations- und Tourismusbüros öffentlich gemacht und kann zu den jeweiligen Öffnungszeiten an den Infopoints eingesehen werden.

ÄNDERUNG UND AKTUALISIERUNG

Die Charta muss alle sechs Monate und immer dann, wenn es zu wichtigen Änderungen im Dienstleistungsangebot kommt, aktualisiert werden. Der Antrag auf Änderungen dieser Art muss beim Regionalausschuss, Direktion Tourismus, Palazzo Sceriman, Cannaregio 168, 30121 Venedig, gestellt werden, dem die Änderungen auch mitzuteilen sind.

DIENSTLEISTUNGSCHARTA DER VILLEN MIT HOTELBETRIEB

Vereinfachte Dienstleistungscharta

Mit Beschluss des Regionalausschusses Nr. 1809 vom 13. Juli 2010 wurde eine vereinfachte Dienstleistungscharta eingeführt: Sie bezieht sich auf all jene Villen, die ins Verzeichnis der Regionalanstalt für Venezianische Villen IRVV eingetragen sind und im Rahmen der als Venezianische Villa geführten Gebäudestrukturen ein öffentliches Gewerbe (Beherbergungsbetrieb, Gaststättenbetrieb usw.) betreiben.

Es wird davon ausgegangen, dass es nicht notwendig ist, von diesen Villen die Einhaltung der mit Beschluss Nr. 2390/2009 festgelegten Dienstleistungscharta zu verlangen, sondern dass es vielmehr ausreichend ist, wenn diese Villen einige der Anforderungen erfüllen, die mit dem historisch-kulturellen Aspekt der Villa im Zusammenhang stehen.

Für jene Villen, die der Öffentlichkeit zugänglich sind und die von der Dienstleistungscharta vorgeschriebenen Mindestanforderungen (siehe Seite 4) erfüllen, ist es also ausreichend, wenn sie folgende Pflichten erfüllen:

- ✓ Es muss entsprechend geschultes Personal zugegen sein, um die Touristen zu begleiten und ihnen auf Wunsch die historischen, künstlerischen und architektonischen Besonderheiten der Villa und des eventuell vorhandenen Parks zu erläutern;
- ✓ Es muss ein Infopoint vorhanden sein, an dem das Informationsmaterial über die Venezianische Villa auszulegen ist;
- ✓ Es muss Informationsmaterial über die regionalen Aspekte der Umgebung und die anderen, der Dienstleistungscharta angeschlossenen Venezianischen Villen zur Verfügung stehen;
- ✓ Die Gäste sind über eventuell in den Villen und der Umgebung stattfindende Kulturinitiativen zu informieren, wobei das von den offiziellen Tourismusbüros bzw. den zuständigen Behörden gelieferte Infomaterial zur Verfügung zu stellen ist;
- ✓ Wenn nötig, hat die Villa für die internen und externen Besucherbereiche eine geeignete Haftpflichtversicherung für die Schäden Dritter abzuschließen.

Die Dienstleistungscharta der Venezianischen Villen als Kulturstätten gilt auch für jene Venezianischen Villen, die zwar das Herrenhaus und die anderen historischen Gebäude nicht öffentlich zugänglich machen können, den Touristen aber den Park oder die Gärten der Villa zur Nutzung zur Verfügung stellen.

Alla Regione del Veneto
Direzione Turismo
Palazzo Sceriman
Cannaregio n. 168
30121 – Venezia
Tel. 041/2792653-2654
Fax. 041/2792601
e.mail: turismo@regione.veneto.it

BESCHWERDEFORMULAR

(BITTE IN GROSSBUCHSTABEN AUSFÜLLEN)

BESCHWERDE, EINGEREICHT VON:

NACHNAME _____

VORNAME _____

GEBOREN IN _____ AM _____

WOHNHAFT IN _____ PROV. _____

STRASSE _____ PLZ _____

TELEFON _____ FAX _____

E-MAIL _____

GEGENSTAND DER BESCHWERDE

GRUND FÜR DIE BESCHWERDE

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE DER DIENSTLEISTUNGEN

Gemäß Art. 13 VERORDNUNG (EU) 2016/679 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 27. April 2016, Datenschutz-Grundverordnung (GDPR) wird darauf hingewiesen, dass die personenbezogenen Daten ausschließlich dazu verwendet werden, um auf die vorliegende Beschwerde Antwort zu geben.

DATUM _____

UNTERSCHRIFT _____

Die vorliegende Beschwerde wird innerhalb von 30 Tagen beantwortet.