

I Criteri MA4Y™

Come selezioniamo gli appartamenti del network, e come verifichiamo che i Criteri siano mantenuti.

MA4Y™ seleziona appartamenti per locazioni brevi sulla base di criteri di selezione predefiniti e resi pubblici sui propri canali di comunicazione. MA4Y™ definisce gli standard di dotazione degli immobili selezionati e li rende riconoscibili all'ospite come parte del network MA4Y™.

MA4Y™ non è un portale di prenotazione e non è un ente di certificazione: seleziona gli immobili sulla base dei propri Criteri MA4Y™, senza rilasciare certificazioni.

MA4Y™ è un network selettivo: il numero di immobili presenti in ciascuna città è limitato. Per questo pubblichiamo i Criteri per intero: chi sceglie un appartamento del network deve poter leggere che cosa abbiamo chiesto alla casa in cui sta per dormire.

01 I Criteri di selezione MA4Y™

I Criteri MA4Y™ devono essere mantenuti nel tempo. Il loro mancato rispetto può comportare la cessazione dell'appartenenza dell'immobile al network MA4Y™, secondo le procedure previste da MA4Y™.

Reputazione

Requisito	Soglia di ingresso e di mantenimento
Punteggio complessivo	Airbnb 4,5/5 · Booking.com 9,0/10
Pulizia	Airbnb 4,8/5 · Booking.com 9,0/10
Comunicazione	Airbnb 4,8/5 · Staff Booking.com 9,0/10
Tempo di risposta	entro 24 ore nel 90% dei casi

Continuità

- Almeno 10 recensioni negli ultimi 12 mesi.
- Per gli annunci nuovi, riscontro a sei mesi dall'ingresso nel network.
- Nessuna cancellazione su prenotazioni confermate, salvo ipotesi di forza maggiore debitamente documentate.

Cura della casa

- Riassetto secondo standard alberghieri a ogni cambio ospite.
- Dotazioni MA4Y™ sempre complete, in ordine e in evidenza come da set up.
- CIN attivo e verificabile, riportato sulla targa identificativa del network MA4Y™ secondo la normativa applicabile.
- Manutenzione dei dettagli secondo il Protocollo di verifica e mantenimento MA4Y™.

Sicurezza

I requisiti dichiarati dall'Host devono essere mantenuti in via continuativa per tutta la durata dell'adesione al network. MA4Y™, con modalità e frequenza da essa determinate, verifica periodicamente il rispetto dei Criteri MA4Y™ secondo le proprie procedure interne, fermo restando che tale attività non sostituisce né limita gli obblighi di legge dell'Host relativi all'immobile, agli impianti e alla loro sicurezza, né costituisce certificazione di conformità.

- Rilevatori di fumo e di monossido di carbonio funzionanti.
- Estintore in corso di validità e cassetta di primo soccorso in dotazione.
- Istruzioni di emergenza esposte in luogo visibile.
- Impianti elettrico e del gas conformi alla normativa applicabile.

02 Il Protocollo di verifica e mantenimento MA4Y™

Il Protocollo è consegnato a ciascun immobile in fase di set up e rimane affisso nelle aree operative. Raccoglie i dettagli che l'ospite nota e che possono sfuggire, organizzati in quattro frequenze, con una lista di controllo per ciascuna.

A ogni cambio ospite: la verifica rapida. Vaschette di lavatrice e lavastoviglie sciacquate e asciugate; guarnizione dell'oblò asciugata e sportello lasciato socchiuso; contenitore dell'aspirapolvere svuotato; serbatoio del ferro verticale svuotato; scarico della doccia libero; tostapane svuotato dalle briciole; rimozione della polvere sotto divani, letti e sopra pensili.

Ogni mese: il controllo di fondo. Filtro della lavastoviglie estratto e lavato; filtro della cappa pulito; guarnizioni del frigorifero controllate; sostituzione del filtro della caraffa; lavaggio di coprimaterasso e coprisedere; rimozione della polvere sopra gli armadi.

Ogni tre mesi: il ricambio. Scopino WC sostituito (non pulito); filtro dell'aspirapolvere lavato e asciugato; decalcificazione della macchina del caffè; materasso ruotato; controllo del getto del soffione e delle bocchette della doccia.

Ogni sei-dodici mesi: la manutenzione lunga. Aeratori dei rubinetti smontati e decalcificati; tende lavate; filtro della cappa sostituito.

03 Come verifichiamo

La verifica non è un'ispezione annuale: è un presidio continuo che opera tutto l'anno su quattro piani.

A ogni check-out: il feedback dell'ospite. Ogni ospite che lascia un appartamento del network riceve, tramite la Web App o WhatsApp o mediante email, una valutazione da compilare su specifici aspetti dell'esperienza di soggiorno: pulizia, dotazioni, corrispondenza dell'immobile all'annuncio, accoglienza. È uno strumento, basato sui nostri criteri, e raccoglie un dato per ogni soggiorno. Una media inferiore a 4,5/5 su dieci risposte consecutive comporta l'apertura di una segnalazione. La mancanza o il malfunzionamento di una dotazione, nonché qualunque segnalazione relativa a un requisito di sicurezza, comportano l'apertura immediata di una segnalazione.

In continuo: i punteggi e le recensioni. Il Referente di Zona monitora i punteggi e legge le recensioni dell'immobile su tutte le piattaforme su cui è pubblicato. Uno scostamento dalle soglie di cui al punto 01 comporta l'apertura di una segnalazione senza attendere la visita successiva.

In continuo: l'annuncio. Verifichiamo periodicamente che fotografie, didascalie e testi MA4Y™ rimangano pubblicati nella forma consegnata su ogni canale in cui l'immobile è in vendita.

In casa: le visite del Referente di Zona. Ogni immobile del network MA4Y™ è visitato periodicamente dal Referente di Zona, secondo le procedure di verifica MA4Y™. Ogni visita riguarda lo stato delle dotazioni, l'applicazione del Protocollo e i requisiti di sicurezza, utilizzando la medesima lista impiegata in fase di ammissione.

In caso di mancato mantenimento dei Criteri

- **Segnalazione.** Il Referente di Zona indica per iscritto lo scostamento riscontrato e le azioni necessarie per il rientro.
- **Periodo di rientro.** Trenta giorni, con una visita di riscontro alla scadenza.
- **Sospensione.** L'immobile è sospeso dalla vetrina MA4Y™ e dalle attività di visibilità; la fornitura delle dotazioni è interrotta.
- **Cessazione dell'appartenenza al network.** Ritiro della targa identificativa del network MA4Y™ e delle dotazioni non consumabili; rimozione del marchio da tutti i canali.

Un immobile uscito dal network può ricandidarsi dopo dodici mesi dalla data di uscita.

MA4Y™ è un marchio commerciale e non un organismo di certificazione. La selezione degli appartamenti avviene sulla base di criteri propri, pubblicati su myapartmentsforyou.com.