



CARTA DEI SERVIZI DELLA SPIAGGIA

CHI SIAMO

Bagno Teresa Sas di Pezzini Cristiano & C., società partecipata al 83% da Cristiano Pezzini al 12% da Maurizio Pezzini e al 5% da Sonia Arrigoni, è stata costituita nel 1981, per gestire l'impianto balneare denominato Bagno Teresa.

Bagno Teresa Sas di Pezzini Cristiano & C. si impegna ad operare nell'ottica della sostenibilità per quanto riguarda gli aspetti ambientali, sociali ed economici.

Bagno Teresa Sas di Pezzini Cristiano & C. fa parte del circuito delle "Osterie d'Italia" slow food ed è certificato "Eco Spiagge per Tutti" da Legambiente. La filiera degli approvvigionamenti food sfrutta prodotti locali.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 04/04/2022 e vengono aggiornati almeno annualmente; tutte le informazioni sui servizi (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso presso la spiaggia, sono scaricabili dal nostro sito web all'indirizzo www.bagnoteresa.it

I PRINCIPI FONDANTI

I servizi offerti da Bagno Teresa Sas di Pezzini Cristiano & C. sono erogati nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, partecipazione, e salvaguardia dei diritti alla privacy con l'obiettivo di perseguire un miglioramento continuo, individuando idonei standard di prestazione qualitativi e quantitativi.

Lo Stabilimento ha voluto impostare la propria attività sul concetto di sviluppo sostenibile ed in tale ottica si è impegnato a dotarsi di un Sistema di Gestione Ambientale e di tutela della spiaggia, considerando non solo gli aspetti ambientali, ma anche le connessioni con gli aspetti sociali ed economici, con l'obiettivo di raggiungere l'eccellenza.

Lo Stabilimento promuove, inoltre, la partecipazione del Cliente alle prestazioni dei Servizi garantendogli tutte le informazioni richieste e la facoltà di avanzare proposte, suggerimenti e di inoltrare reclami.

Il progetto Carta dei Servizi ha lo scopo di permettere l'attuazione di questi principi sotto il controllo degli Enti locali che assumono il ruolo di garanti nei confronti dei Clienti e dei Cittadini.

La Carta dei Servizi è un documento sottoscritto dallo Stabilimento che lo impegna formalmente in tale percorso.

REQUISITI MINIMI

Lo Stabilimento, sottoscrivendo il presente documento, si impegna, nello svolgimento delle proprie attività, a garantire un livello minimo di qualità ambientale e dei servizi definito dai requisiti minimi indicati al presente paragrafo. L'impegno comporta l'obbligo a mettere in pratica quanto sotto riportato con azioni concrete e verificabili ed è soggetto a verifica periodica da parte dei Comuni e delle Province.

Lo Stabilimento, pertanto, si impegna a:

1. garantire la totale assenza di discriminazione verso tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale;
2. garantire la pulizia dei locali, dei servizi igienici e delle spiagge e l'efficienza delle attrezzature di salvataggio e pronto soccorso;
3. stabilire modalità da parte dei Clienti per effettuare reclami ed osservazioni sulla qualità dei servizi e sulla qualità ambientale riferite allo Stabilimento;
4. illustrare adeguatamente ai clienti su come evitare spreco ed uso improprio di acqua, sapone e detersivo nelle toilette, docce e bagni ed in tutti gli altri punti di utilizzo;
5. disporre in ogni toilette di un adeguato cestino per i rifiuti e gli ospiti devono essere invitati ad utilizzarlo, ove possibile, al posto dello scarico della toilette;

6. coinvolgere e corresponsabilizzare eventuali soggetti a cui sono stati dati in gestione i servizi dello Stabilimento per il rispetto degli impegni presi con la sottoscrizione della presente Carta dei Servizi (ristorazione...);
7. scaricare le acque reflue in rete fognaria alla quale è regolarmente allacciato;
8. disporre di un numero sufficiente di contenitori dei rifiuti, compresi quelli per lo spegnimento di mozziconi di sigaretta e simili, posizionati in modo razionale, muniti di coperchio e periodicamente lavati e disinfettati e giornalmente svuotati;
9. mantenere costantemente puliti gli arenili in concessione;
10. evitare intorbidamento delle acque, formazione di schiume e danno alle praterie di posidonia ed alla vegetazione psammofila, durante la manutenzione degli arenili;
11. acquistare, in caso di sostituzione, nuovi elettrodomestici per le quali è prevista una etichettatura energetica, almeno di classe A;
12. informare i Clienti sulle proprie prestazioni ambientali e sulle iniziative relative al presente documento;
13. collaborare per la diffusione di materiale informativo fornito dagli Enti locali;
14. collaborare ad attività educative in campo ambientale promosse ed organizzate dagli Enti locali, permettendo il loro svolgimento all'interno dello stabilimento;
15. collaborare ad eventuali indagini conoscitive promosse dagli Enti locali, presso i propri clienti.

I SERVIZI EROGATI NELLO STABILIMENTO BALNEARE

- sorveglianza e assistenza alla balneazione
- pulizia dei locali e della spiaggia
- mantenimento in efficienza delle attrezzature di salvataggio e di pronto soccorso
- docce calde e fredde
- piscina
- idromassaggio
- corso di nuoto
- corso di acquagym
- noleggio canoe e pedalò
- bar-ristorante-gastronomia-asporto
- B.B.Q.
- campo da calcio, da volley e beach-tennis
- tennis da tavolo
- parco giochi bimbi
- area relax
- area stendipanni
- area pic-nic/pranzi a sacco
- deposito valori in cabina
- centro estivo
- raccolta differenziata dei rifiuti
- parcheggio

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lo Stabilimento Balneare sarà aperto dal 25 aprile al 25 settembre.

ACCESSO SPIAGGIA

dalle h 8:00 alle h 20:00

PISCINA

dal 1 giugno al 31 agosto dalle h 10:00 alle h 18:30

APERTURA RISTORANTE

Dalle h 12:30 alle h 15:00

dalle h 19:30 alle h 24:00
(Per prenotazioni dalle h 19:30 alle h 20:30)

TARIFFE

Le TARIFFE sono reperibili all'indirizzo: www.bagnoteresa.it/tariffe/

Le informazioni e le prenotazioni per gli abbonamenti possono essere effettuate direttamente presso la reception dello stabilimento dove è presente un operatore, o tramite mail info@bagnoteresa.it, o tramite recapito telefonico al +39 0584 396482.

E' garantito l'accesso gratuito:

- ai disabili al 100%
- ai disabili muniti di certificazione per la legge 104 con un accompagnatore
- ai bambini da 0 a 4 anni

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore #1: Preavviso all'utenza per interventi manutentivi programmati o imprevisti, che potrebbero causare temporaneo disservizio

Valore garantito: Comunicazione con 36 ore di anticipo tramite affissione di cartelli informativi.

Indicatore #2: offerta cabine e attrezzature

Valore garantito: n° 50 cabine.

Indicatore #3: Numero ore apertura stabilimenti balneari, cassa bagni e bar- ristorante

Valore garantito: Come da orario indicato in delibera del Comune di Viareggio.

Indicatore #4: Pulizia locali igienici, docce e spiaggia degli stabilimenti balneari

Valore garantito in alta stagione: wc n° 4 pulizia al giorno, docce fredde n° 1 pulizia al giorno, docce calde n° 1 pulizia al giorno, arenile n° 1 pulizia al giorno.

Valore garantito in bassa stagione: wc n° 1 pulizia al giorno, docce calde pulizia giornaliera ove necessario.

Indicatore #5: posizionamento di contenitori rifiuti, con particolare attenzione rivolta alla raccolta differenziata e posizionamento aderente ad ogni ombrellone del contenitore per lo spegnimento dei mozziconi di sigaretta.

Valore Garantito: Svuotamento quotidiano dei contenitori rifiuti.

Indicatore #6: Trattamento delle acque di balneazione della piscina

Valore Garantito: Controllo quotidiano sia in modalità manuale che automatica della qualità dell'acqua.

Indicatore #7: Noleggio canoe e pedalò in locazione agli utenti maggiorenni o minorenni accompagnati da un adulto

Valore garantito: N° 2 canoe e n° 1 pedalò.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Direzione dello Stabilimento Bagno Teresa, oltre a rispettare i requisiti minimi suddetti, riconosce l'importanza di operare nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e della qualità dei propri servizi. Al fine di attuare tali principi individua e persegue obiettivi di miglioramento per permettere un graduale e continuo miglioramento della gestione ambientale e di qualità del proprio Stabilimento, fino a raggiungere l'eccellenza. Gli obiettivi di miglioramento saranno scelti di anno in anno. Lo Stabilimento è tenuto, altresì, a mantenere gli obiettivi di miglioramento scelti anche negli anni successivi.

Gli obiettivi saranno in linea con i principi dello sviluppo sostenibile e conformi alla normativa in vigore; in particolare sono finalizzati a:

- Migliorare il benessere dei clienti rendendo lo Stabilimento balneare più gradevole e pulito;
- Soddisfare le aspettative dei clienti ottimizzando gli standard di qualità ambientale e dei servizi;
- Creare un rapporto di fiducia con la clientela utilizzando la tutela dell'ambiente come vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza;
- Contribuire al miglioramento ambientale della Costa Tirrenica.

Lo Stabilimento balneare si impegna, inoltre, a permettere i controlli da parte del personale competente individuato dal Comune di Viareggio, per quanto riguarda la conformità ai requisiti minimi e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

Nel rispetto di questi principi sono previste per l'anno 2023 le seguenti azioni di miglioramento:

#1: Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture privilegiando prodotti ecologici (legno, tinte murarie naturali, vernici ecologiche).

#2: Sensibilizzazione ai clienti per evitare sprechi di acqua, sapone nelle toilette, docce, attraverso l'affissione di cartelli informativi e adeguamento docce con sistema di temporizzazione.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, per estratto è affissa presso il locale reception dello stabilimento balneare Bagno Teresa e pubblicata sul sito internet aziendale.

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla cassa dello stabilimento balneare.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli Utenti della Spiaggia hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, e a ricevere risposta entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

È disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo www.bagnoteresa.it

La segnalazione dovrà essere riconsegnata alla reception oppure essere inoltrata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@bagnoteresa.it

È obbligo degli Utenti rispettare il regolamento della Spiaggia affisso in modo ben visibile all'ingresso e all'interno degli stabilimenti balneari, e consegnato a tutti gli utenti nel momento della sottoscrizione del contratto di abbonamento.

È obbligo degli Utenti rispettare le ordinanze balneari emanate dal Comune di Viareggio e dalla Capitaneria di Porto affisse nei locali cassa dello stabilimento balneare.

È obbligo degli Utenti verificare che la segnalazione di disservizio sia consegnata/ inviata nelle forme indicate nella presente Carta dei servizi.

PENALI, RIMBORSI E ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna Bagno Teresa Sas di Pezzini Cristiano & C. al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

In caso di mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta dei Servizi, sono espressamente identificati come standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente, i seguenti livelli di servizio:

1. tempo di risposta a richieste e/o reclami scritti;
2. mancato rispetto degli orari di apertura e chiusura degli stabilimenti escluso cause o eventi atmosferici non prevedibili;
3. mancato funzionamento del sistema di erogazione doccia calda;
4. mancata pulizia dei wc/docce secondo i turni indicati.

Le segnalazioni devono essere presentate compilando l'apposito modulo a disposizione presso le casse e la reception, oppure scaricabile all'indirizzo www.bagnoteresa.it

Le segnalazioni devono essere consegnate alla reception/Direzione nel periodo di apertura dello stabilimento balneare.

Alla consegna della segnalazione, l'utente riceverà copia della stessa con timbro e data di consegna.

Bagno Teresa Sas di Pezzini Cristiano & C. si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 10 giorni lavorativi.

Inoltre, se riconosciuto un effettivo disservizio, Bagno Teresa fornirà:

1. recupero gratuito di un ingresso
2. recupero gratuito di una mancata doccia calda
3. cabina sostitutiva

Viareggio, lì 04/04/2022

DGE _____