

### **CHI SIAMO**

**Dromo s.r.l.**, è stata costituita nel 2018, per gestire l'impianto balneare denominato Primavera Beach.

**Dromo s.r.l.** si impegna ad operare nell'ottica della sostenibilità per quanto riguarda gli aspetti ambientali, sociali ed economici

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 10/01/2022 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.primaverabeach.it](http://www.primaverabeach.it)


### **I PRINCIPI FONDANTI**

I servizi offerti da **Dromo s.r.l.** 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.

### **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
- chiosco - bar
- tennis da tavolo
- deposito
- cassette di sicurezza
- ricarica telefono/smartphone/tablet
- servizio bar all'ombrellone tramite applicazione
- animazione con baby club e junior club dal lunedì al sabato
- prenotazione posto spiaggia online tramite sito [www.primaverabeach.it](http://www.primaverabeach.it)
- postazioni ombrelloni pavimentate per portatori di disabilità
- lettini con seduta più alta per portatori di disabilità
- sedia job acquatica per persone con disabilità
- raccolta differenziata dei rifiuti

### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

	<b>Carta dei servizi della Spiaggia</b>	<b>Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 00 del 10/01/2022</b>
---	---	---

#### BASSA STAGIONE

dal 1° maggio al 10 giugno e dal 28 agosto al 30 settembre – chiusura settimanale: nessuna

#### ALTA STAGIONE

Dal 11 giugno al 27 agosto - chiusura settimanale: nessuna

### TARIFFE

Le TARIFFE sono reperibili all'indirizzo: [www.primaverabeach.it](http://www.primaverabeach.it)

Le informazioni e le prenotazioni per gli abbonamenti possono essere effettuate direttamente presso le casse degli stabilimenti dove è presente un operatore, o tramite sito: [primaverabeach.it](http://primaverabeach.it)

### 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 per interventi programmati. Con affissione di cartello informativo nell'immediato per interventi imprevisti.

Indicatore #2: offerta attrezzature

Valore garantito: scontistica in base ai giorni effettuati in abbonamento (più giorni si fanno più è prevista l'entità dello sconto)

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

Valore garantito: Stabilimento 12 ore e chiosco – bar dalle 11 alle 17 ore


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

Valore garantito in alta stagione: wc n° 6 pulizie al giorno, docce fredde n° 2 pulizie al giorno, docce calde n° 1 pulizia al giorno, arenile n° 1 pulizia al giorno

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

Indicatore #5: posizionamento di contenitori rifiuti, con particolare attenzione rivolta alla raccolta differenziata e la consegna ad ogni fumatore di posacenere di carta per lo spegnimento dei mozziconi che successivamente viene depositato nei bidoni dedicati.

Valore Garantito: Svuotamento quotidiano dei contenitori rifiuti

	<b>Carta dei servizi della Spiaggia</b>	<b>Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 00 del 10/01/2022</b>
---	---	---

Indicatore #6: Accoglienza bambini e persone disabili per centri estivi  
 Valore garantito: noleggio attrezzature con tariffe agevolate a centri estivi per bambini con accompagnatori gratuiti (Centri estivi, Parrocchie, Grest)

### **MIGLIORAMENTO CONTINUO**

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono previste per l'anno 2023 le seguenti azioni di miglioramento.

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

AZIONE MIGLIORAMENTO #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

AZIONE MIGLIORAMENTO #3: In caso di improvvisa impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi presso lo stabilimento balneare viene data informazione, se possibile anticipata, tramite preavviso con l'affissione di comunicazione e attraverso il sito internet.

### **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi, per estratto è affissa presso i locali cassa dello stabilimento balneare di **Dromo s.r.l.** 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.primaverabeach.it](http://www.primaverabeach.it)

Oltre alla modalità di presentazione delle segnalazioni sopra indicate le stesse potranno essere inoltrate tramite posta elettronica all'indirizzo email: [info@primaverabeach.it](mailto:info@primaverabeach.it)

È obbligo degli Utenti rispettare il regolamento della Spiaggia affisso in modo ben visibile all'ingresso e all'interno dello stabilimento balneare, e scaricabile nel sito [www.primaveabeach.it](http://www.primaveabeach.it).

È obbligo degli Utenti rispettare le ordinanze balneari emanate dal Comune di Rosolina (Ro) 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

	<b>Carta dei servizi della Spiaggia</b>	<b>Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 00 del 10/01/2022</b>
---	---	---

### **PENALI, RIMBORSI E ALTRE FORME DI RISTORO**

La Carta dei Servizi impegna **Dromo s.r.l.** 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 dello stabilimento, e scaricabile all'indirizzo [www.primaverabeach.it](http://www.primaverabeach.it)

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

**Dromo s.r.l.** si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 10 giorni lavorativi.

Inoltre se riconosciuto un effettivo disservizio, **Dromo s.r.l.** fornirà:

1- recupero gratuito di una postazione

2- recupero gratuito di una mancata doccia calda

Rosolina, 13 Aprile 2023

**DGE** Mescalchin Melissa