

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

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
- 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

BASSA STAGIONE

dal 1° maggio al 07 giugno e dal 26 agosto al 30 settembre – chiusura settimanale: nessuna

ALTA STAGIONE

Dal 08 giugno al 25 agosto - chiusura settimanale: nessuna

TARIFFE

Le TARIFFE sono reperibili all'indirizzo: 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

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

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 2024 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.

AZIONE MIGLIORAMENTO #4: Realizzazione blocco bagni wc/docce nuovo

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.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo 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


E' 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.

E' 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.

E' 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 **Dromo s.r.l.** al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

	Carta dei servizi della Spiaggia	Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 01 del 10/01/2024
---	---	---

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

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

	Carta dei servizi della Spiaggia	Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 01 del 10/01/2024
---	---	---

WHO WE ARE

Dromo s.r.l., was established in 2018, to manage the seaside resort called Primavera Beach.

Dromo s.r.l. is committed to operating with a view to sustainability with regards to environmental, social and economic aspects

VALIDITY OF THE SERVICE CHARTER


The commitments contained in this Charter are valid from 10/01/2022 and are updated at least annually; all information on services (telephone numbers, times, contact details, etc.), as well as all the forms in use at the beach, can be downloaded from our website at www.primaverabeach.it

THE FOUNDING PRINCIPLES

The services offered by Dromo s.r.l. are provided in compliance with the principles of equality, impartiality, simplification, continuity, efficiency, participation, and protection of privacy rights with the aim of pursuing continuous improvement, identifying suitable qualitative and quantitative performance standards.

THE SERVICES PROVIDED IN THE BATHING ESTABLISHMENT

- surveillance and bathing assistance
- cleaning of the premises and the beach
- maintaining the efficiency of rescue and first aid equipment
- hot and cold showers
- kiosk - bar
- table tennis
- deposit
- safety deposit boxes
- charging phone/smartphone/tablet
- umbrella bar service via application
- entertainment with baby club and junior club from Monday to Saturday
- online beach place reservation via the website www.primaverabeach.it
- paved umbrella stations for disabled people
- sunbeds with higher seats for disabled people
- aquatic job chair for people with disabilities
- separate waste collection

	Carta dei servizi della Spiaggia	Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 01 del 10/01/2024
---	---	---

OPENING HOURS TO THE PUBLIC

LOW SEASON

from May 1st to June 7th and from August 26th to September 30th – weekly closing: none

HIGH SEASON

From 08 June to 25 August - weekly closing: none

RATES

The RATES can be found at: www.primaverabeach.it

Information and reservations for season tickets can be made directly at the cash desks of the establishments where there is an operator, or via the website: primaverabeach.it

PERFORMANCE INDICATORS

Indicator #1: Notice to users for scheduled or unexpected maintenance interventions, which could cause temporary disservice

Guaranteed value: Communication 36 hours in advance by posting information signs for scheduled interventions. With immediate posting of an information sign for unexpected interventions.

Indicator #2: equipment supply

Guaranteed value: discounts based on the days spent on the subscription (the more days the more the discount is expected)

Indicator #3: Number of hours of opening of bathing establishments, bathroom cash desk and kiosk - bar

Guaranteed value: 12 hour establishment and kiosk – bar from 11am to 5pm

Indicator #4: Cleanliness of toilet rooms, showers and beaches of bathing establishments

Guaranteed value in high season: toilet n° 6 cleanings per day, cold showers n° 2 cleanings per day, hot showers n° 1 cleaning per day, beach n° 1 cleaning per day

Guaranteed value in low season toilet n° 1 cleaning per day: hot showers daily cleaning where necessary

Indicator #5: positioning of waste containers, with particular attention paid to separate waste collection and the delivery of paper ashtrays to each smoker for extinguishing butts which is subsequently deposited in the dedicated bins.


Guaranteed Value: Daily emptying of waste containers

Indicator #6: Reception of children and disabled people for summer camps

Guaranteed value: equipment rental with discounted rates at summer centers for children with free companions (Summer centers, Parishes, Grest)

CONTINUOUS IMPROVEMENT

The organization pursues continuous improvement of the efficiency of its services for the benefit of all interested parties.

	Carta dei servizi della Spiaggia	Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 01 del 10/01/2024
---	---	---

In compliance with this principle, the following improvement actions are planned for the year 2024.

IMPROVEMENT ACTION #1: Ordinary and extraordinary maintenance of the structures favoring ecological products (wood, natural wall paints, ecological paints)

IMPROVEMENT ACTION #2: Raising customer awareness to avoid wasting water and soap in toilets and showers, through the posting of information signs and the adaptation of showers with a timing system

IMPROVEMENT ACTION #3: In the event of sudden total or partial impossibility of providing services at the bathing establishment, information is given, if possible in advance, through notice by posting notices and through the website.

IMPROVEMENT ACTION #4: Construction of a new toilet/shower bathroom block

DISSEMINATION AND COMMUNICATION OF THE SERVICE CHARTER

This Service Charter, in extract, is posted at the cash desk of the **Dromo s.r.l.** bathing establishment. and published on the company website.

A paper copy of this Charter can be requested at the beach establishment's cash desk.

RIGHTS AND DUTIES OF USERS

Beach Users have the right to make requests, proposals, reports and observations, as well as failures to comply with the commitments undertaken with this Service Charter, and to receive a response within a maximum of 10 working days.

A prepared form is available and can be found at www.primaverabeach.it

In addition to the method of submitting the reports indicated above, they can be forwarded via email to the email address: info@primaverabeach.it

Users are obliged to respect the beach regulations which are clearly displayed at the entrance and inside the beach establishment, and can be downloaded from the website www.primaverabeach.it.

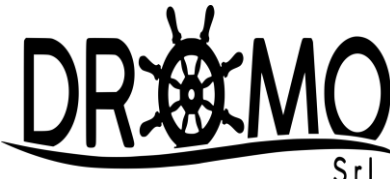
Users are obliged to respect the beach ordinances issued by the Municipality of Rosolina (Ro) and by the Port Authority posted in the cash register rooms of the beach establishment.

It is the Users' obligation to verify that the disservice report is delivered/sent in the forms indicated in this Service Charter.

PENALTIES, REFUNDS AND OTHER FORMS OF RELIEF

The Service Charter binds **Dromo s.r.l.** compliance with the principles and rules contained therein.

The following provisions are defined in accordance with law 69/2009, the Consumer Code and law 24 March 2012, n. 27.

	Carta dei servizi della Spiaggia	Manuale SGQ Allegato 5 Ed. 01 Rev. 01 del 10/01/2024
---	---	---

In case of failure to comply with the standards set by the Service Charter, the following service levels are expressly identified as standards subject to compensation upon request of the user:

- 1-response time to written requests and/or complaints.
- 2-failure to respect the opening and closing times of the establishments, excluding unpredictable causes or atmospheric events.
- 3-failure of the hot shower supply system
- 4-failure to clean the toilets/showers according to the indicated shifts

Reports must be submitted by filling out the appropriate form available at the establishment's cash registers, and downloadable at www.primaverabeach.it

Upon delivery of the report, the user will receive a copy of the same with stamp and delivery date.

Dromo s.r.l. undertakes to provide a written response to the complaint within 10 working days.

Furthermore, if an actual disservice is recognised, **Dromo s.r.l.** will provide:

- 1- free recovery of a workstation
- 2- free recovery of a missed hot shower