

**CHI SIAMO**

BAGNI PARISI 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 01/03/2023 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.bagniparisi.it](http://www.bagniparisi.it).

**I PRINCIPI FONDANTI**

I servizi offerti da BAGNI PARISI 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
- bar
- ristorante (Vista Mare)
- ingresso e spogliatoio comune gratuito dal 15 maggio al 15 settembre ai portatori di disabilità al 100%
- raccolta differenziata dei rifiuti
- animazione
- scuola di vela (gestito da Associazione Aloa Spirit in comodato d'uso)

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO****STABILIMENTO BALNEARE**

Dal 15 maggio al 15 settembre h 8.00/ 18.30 chiusura settimanale: nessuna

**RISTORANTE VISTA MARE**

Dal 1 giugno al 30 settembre

Tutti i giorni dalle 18.30 alle 24.00; chiusura settimanale: mercoledì

Sabato e domenica dalle 11.00 alle 15.00 e dalle 18.30 alle 24.00

Dal 1 gennaio al 30 maggio e dal 1 ottobre al 31 dicembre

Tutti i giorni dalle 11.00 alle 15.00

Giovedì, venerdì e sabato dalle 11.00 alle 15.00 e dalle 18.30 alle 24.00

### **TARIFFE**

Le **TARIFFE** sono reperibili presso l'ingresso allo stabilimento balneare.

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

E' garantito l'accesso gratuito :

- ai disabili al 100%
- ai disabili muniti di certificazione per la legge 104 con un accompagnatore
- ai bambini sotto il m.1,20 d'altezza

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

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

Indicatore #3: Pulizia locali igienici, docce e spiaggia degli stabilimenti balneari

Valore garantito: wc n° 5 pulizie al giorno, docce n° 5 pulizie al giorno, arenile n° 1 pulizia al giorno

Indicatore #4: 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: Svotamento quotidiano dei contenitori rifiuti

### **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 20XX 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 gli stabilimenti balneari 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 degli stabilimenti balneari di BAGNI PARISI S.R.L. e pubblicata sul sito internet aziendale.

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla cassa degli stabilimenti balneari.

È inoltre disponibile sul sito web [www.bagniparisi.it](http://www.bagniparisi.it)

**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.

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

E' 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.

E' obbligo degli Utenti rispettare le ordinanze balneari emanate dal Comune di Formia e dalla Capitaneria di Porto affisse nei locali cassa di ogni 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 BAGNI PARISI 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 e il guardaroba degli stabilimenti.

Devono essere consegnati dal lunedì al venerdì, escluso il periodo di chiusura invernale e durante il periodo di bassa stagione, il martedì, ore 10/18, all'ufficio amministrativo o alla cassa dello stabilimento balneare.

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

BAGNI PARISI S.R.L. si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 10 giorni lavorativi.

Inoltre se riconosciuto un effettivo disservizio, BAGNI PARISI S.R.L. fornirà:



## Carta dei servizi della Spiaggia

Manuale SGQ  
ALLEGATO 5

- 1- recupero gratuito di un ingresso
- 2- recupero gratuito di una mancata doccia calda

Formia, li **01/03/2023**

**DGE** \_\_\_\_\_