


Denominazione Società:  	Tipologia Documento: <b>DISCIPLINARE DEL SERVIZIO</b>	Codice Documento: <b>Disciplinare</b>
		Data di emissione: 17.11.2010
		Pag. 1 di 6

## ACCOGLIENZA

Il personale è sempre disponibile ad accogliere cortesemente le richieste dei Clienti.

Il personale della struttura del Campeggio deve essere dotato di abbigliamento riconoscibile, da una divisa e cartellino identificativo.

Il personale della reception risponde al telefono con una frase di cortesia e identificandosi con il proprio nome.

Ogni richiesta del Cliente, informazioni, prenotazioni, effettuata deve essere evasa entro un giorno dal ricevimento della stessa.

I servizi gratuiti e a pagamento e le modalità per usufruirne sono comunicati al Cliente al suo arrivo ed in fase di prenotazione.


La documentazione informativa sui prezzi praticati e i servizi (Extra, coperto, servizio compreso o non compreso, modalità d'accesso, ecc..) deve essere pubblicata in almeno una lingua straniera e aggiornata.


Deve essere previsto nella reception un Punto informativo ( bacheca, raccoglitore, altro) per la raccolta dei documenti del Progetto , Disciplinare e Manuale del progetto.

Chi riceve un reclamo si impegna a gestire la situazione e cercare di risolvere al meglio e nel breve tempo il problema utilizzando il modulo Reclamo previsto.

I reclami e le segnalazioni riguardanti disfunzioni e mancanze delle unità abitative o piazzole e degli edifici in comuni devono essere risolti entro la giornata lavorativa.

Per i Reclami o segnalazioni di altra natura o a cui non può essere data risoluzione immediata, deve essere comunicata al Cliente la presa in carico della segnalazione e il tempo per la risoluzione del reclamo.

Denominazione Società:  	Tipologia Documento: <b>DISCIPLINARE DEL SERVIZIO</b>	Codice Documento: <b>Disciplinare</b>
		Data di emissione: 17.11.2010
		Pag. 2 di 6

Denominazione Società:  	Tipologia Documento: <b>DISCIPLINARE DEL SERVIZIO</b>	Codice Documento: <b>Disciplinare</b>
		Data di emissione: 17.11.2010
		Pag. 3 di 6

## SPAZI ABITATIVI

Le piazzole destinate alla sosta e al soggiorno degli equipaggi devono essere numerate con apposito contrassegno visibile e corrispondente alla planimetria generale del complesso che deve essere affissa all'ingresso dello stesso.

## SERVIZI

### Ristorazione

Il menu del ristorante deve includere per ogni portata (primi piatti, secondi piatti) almeno un piatto della cucina tipica locale.

Il menu deve obbligatoriamente riportare la segnalazione dell'utilizzo di eventuali prodotti surgelati.

### Animazione

L'animazione deve essere svolta in spazi appropriati e dedicati.

L'animazione deve essere svolta da personale o società qualificate.


L'animazione effettuata attraverso pratiche sportive o ginniche deve tenere conto dello stato di salute dei Clienti.

### Parco giochi

Il parco giochi dei bambini deve essere costituito da attrezzature in condizioni di perfetta manutenzione (privi di ruggine, spigoli vivi, parti pericolose). Le attrezzature di nuova installazione devono essere marcate CE.

Deve essere esposto un regolamento che definisca le modalità di utilizzo del parco giochi e in almeno due lingue straniere.

### Campi sportivi

Denominazione Società:  	Tipologia Documento: <b>DISCIPLINARE DEL SERVIZIO</b>	Codice Documento: <b>Disciplinare</b>
		Data di emissione: 17.11.2010
		Pag. 4 di 6

I campi sportivi devono essere costituiti da attrezzature in perfetta manutenzione e sicurezza:

- Non devono essere presenti inciampi o parti sporgenti tali da ferire i fruitori
- I pali a diretto contatto con i campi da giochi (esclusi porte e pali di sostegno reti) o distanti meno di 50 cm dal campo da gioco devono essere ricoperti da un idonea protezione
- I campi da gioco adiacenti a piazzole di sosta, bungalows, case mobili o altri servizi devono essere recintati e dotati di rete di protezione

Gli accessi ai campi gioco devono essere limitati a persone non soggette a rischio di complicazioni mediche e quindi opportunamente segnalato il divieto di utilizzo.

### Piscine

La piscina deve essere dotata di Piano o Manuale di Autocontrollo Igienico.

Deve essere a disposizione ,esposto e ben visibile un regolamento per l'utilizzo della piscina in almeno due lingue.


Devono essere esposti e ben visibili gli orari di accesso della piscina.

Deve essere segnalata la profondità dell'acqua nei diversi punti della piscina.

Non devono essere presenti nella pavimentazione della vasca e della piscina piastrelle rotte buchi o inciampi pericolosi; qualora non sia possibile ripristinare la pavimentazione immediatamente deve essere intraprese azioni per delimitare l'accesso alle zone pericolose.

### Servizi igienici

Durante l'alta stagione i servizi igienici comuni e i servizi igienici presenti nelle zone di servizio dovranno essere puliti e sanificati a fondo almeno tre volte al giorno (sanitari, superfici di rivestimento, pavimenti, specchi) o in sostituzione dovranno essere predisposte procedure di pulizia cicliche e continue.

Denominazione Società:  	Tipologia Documento: <b>DISCIPLINARE DEL SERVIZIO</b>	Codice Documento: <b>Disciplinare</b>
		Data di emissione: 17.11.2010
		Pag. 5 di 6

Nei periodi bassa stagione le pulizie potranno essere ridotte in funzione del numero di Clienti, ma dovrà essere garantita almeno una pulizia giornaliera.

I servizi igienici non funzionanti dovranno essere opportunamente segnalati ed impedito il loro uso.

Dovranno essere presenti nei bagni delle donne raccoglitori igienici e bidone dedicato.

Il personale addetto alle pulizie dovrà essere dotato di modulo di registrazione delle pulizie su cui registrare l'avvenuta pulizia.

### Pulizia e manutenzione generale

I bidoni dovranno essere sempre in buone condizioni di pulizia al fine di evitare odori e disservizi che possono creare disturbo ai Clienti.

Deve essere prevista all'interno del campeggio una o più zone per la raccolta differenziata e lo smaltimento dei rifiuti differenziati dei Clienti accessibile ai Clienti stessi; deve inoltre essere previsto un contenitore per la raccolta dell'olio alimentare di frittura.

Almeno una volta l'anno dovranno essere previste operazioni di derattizzazione e dezanzarizzazione


Vernici, solventi e sostanze pericolose utilizzate per la manutenzione delle infrastrutture e delle attrezzature devono essere stoccate in contenitori o su scaffalature, riposti su aree pavimentate, accessibili solo al personale del campeggio che dovrà attenersi alle informazioni di sicurezza indicate sulle confezioni.

Le aree tecniche di deposito di tali sostanze e dei macchinari della manutenzione dovranno essere appositamente segnalate e impedito l'accesso ai Clienti dei Campeggi.

### **SICUREZZA CLIENTI**

Il campeggio dovrà essere dotato di presidi antincendio perfettamente funzionanti, pronti all'uso e mantenuti secondo le frequenze stabilite per legge.

Dovrà essere esposta o consegnata una planimetria generale per informare i Clienti sulle vie di evacuazione, numeri utili e percorsi di sicurezza.

Denominazione Società:  	Tipologia Documento: <b>DISCIPLINARE DEL SERVIZIO</b>	Codice Documento: <b>Disciplinare</b>
		Data di emissione: 17.11.2010
		Pag. 6 di 6

Dovrà essere garantita la sicurezza dei Clienti attraverso un adeguato servizio di salvamento, nelle piscine del Campeggio e nei tratti di mare in gestione alle strutture.

Dovrà essere garantita la sicurezza alimentare dei Clienti attraverso l'applicazione della normativa cogente.