

Carta dei servizi della Spiaggia

Manuale SGQ
ALLEGATO 5

CHI SIAMO

L'associazione Baubeach Village è nata per gestire l'impianto balneare denominato Baubeach®. L'associazione 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 01/03/2025 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.baubeach.it

I PRINCIPI FONDANTI

I servizi offerti dall'associazione 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 dei Soci con Cane al seguito
- pulizia dei locali e della spiaggia
- mantenimento in efficienza delle attrezzature di salvataggio e di pronto soccorso
- docce fredde
- bar-ristoro
- deposito valori
- noleggio canoe
- noleggio spiaggine / sup dal mese di luglio
- centro estivo / centro educativo / sport cinofili
- ingresso e spogliatoio comune gratuito dal 1 giugno al 15 settembre ai portatori di disabilità al 100%
- raccolta differenziata dei rifiuti

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal 10 maggio al 30 settembre : orario 9.00- 19.00

Carta dei servizi della Spiaggia

Manuale SGQ ALLEGATO 5

TARIFFE

Le TARIFFE sono reperibili all'indirizzo: www.baubeach.net

Le informazioni e le prenotazioni per gli abbonamenti possono essere effettuate direttamente presso le casse degli stabilimenti dove è presente un operatore. E' garantito l'accesso gratuito :

- ai disabili al 100% , che però devono tesserarsi alla Associazione per poter avere polizza assicurativa
- 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-

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

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

Valore garantito in alta stagione: wc n° 2 pulizie per turno (mattina e pomeriggio), docce fredde n° 2 pulizie per turno, docce n° 1 pulizia al giorno, arenile n° 2 pulizia al giorno

Valore garantito in bassa stagione wc n° 1 pulizie per turno: docce pulizia giornaliera ove necessario

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: Svuotamento quotidiano dei contenitori rifiuti

Indicatore #7: Accoglienza bambini e persone disabili per centri estivi

<Istituto Vaccari - Roma

Valore garantito:

N° 100 valore dell'anno 2025 , ingressi gratuiti per invalidi 100% e accompagnatori

Indicatore #8: Noleggio canoe e spiaggine o sup in locazione agli utenti maggiorenni o minorenni accompagnati da un adulto

Carta dei servizi della Spiaggia

Manuale SGQ
ALLEGATO 5

Valore garantito: N° 2 canoe e n° 10 spiagge / sup

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 2025-2026 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 e gettoniere

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, è pubblicata sul sito internet aziendale.

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

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.baubeach.net

Oltre alla modalità di presentazione delle segnalazioni sopra indicate le stesse potranno essere inoltrate tramite posta elettronica all'indirizzo email: sinergie@baubeach.it

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 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

Carta dei servizi della Spiaggia

Manuale SGQ ALLEGATO 5

La Carta dei Servizi impegna A.s.d. Baubeach Village 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

4-mancata pulizia dei wc/docce secondo i turni indicati

Le segnalazioni devono essere presentate per iscritto all'indirizzo : sinergie@baubeach.it o comunicate alla Direzione nel seguente modo:

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.

A.s.d. Baubeach Village si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 10 giorni lavorativi.

Inoltre se riconosciuto un effettivo disservizio, fornirà:

1- recupero gratuito di un ingresso

2- recupero gratuito di una mancata doccia

Luogo, lì **01.03.2025**

DGE _____

