



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

CARTA DEI SERVIZI DELLA SPIAGGIA

CHI SIAMO

La ditta individuale COSTANTINI ENEA nasce con l'intento di realizzare una struttura dedicata alla gestione di spiaggia e stabilimento balneare con una particolare attenzione all'accessibilità agli animali, nello specifico cani.

L'impresa gestisce la spiaggia dal 2018, a seguito dell'aggiudicazione della gara emanata dal Comune con due distinti affidamenti - determina del Comune di Cecina n. 559 del 20/05/2021.

L'organizzazione si centra quindi nell'offrire alla propria clientela, ed ai rispettivi amici a quattro zampe, dei servizi realizzati ad hoc ed una specifica attenzione alle molteplici esigenze con l'intento di creare uno stabilimento balneare *pet friendly* che si sapesse distinguere per tipologia e qualità dei servizi offerti nella vastità monotona per tipologia degli stabilimenti balneari dell'area di Marina di Cecina.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 02/09/2024 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 <https://baubeachlegorette.it/>

I PRINCIPI FONDANTI

I servizi offerti da COSTANTINI ENEA 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.



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

Lo Stabilimento ha voluto impostare la propria attività sul concetto di sviluppo sostenibile ed in tale ottica si è impegnato a dotarsi di un Sistema di Gestione Ambientale e di tutela della spiaggia, considerando non solo gli aspetti ambientali, ma anche le connessioni con gli aspetti sociali ed economici, con l'obiettivo di raggiungere l'eccellenza.

Lo Stabilimento promuove, inoltre, la partecipazione del Cliente alle prestazioni dei Servizi garantendogli tutte le informazioni richieste e la facoltà di avanzare proposte, suggerimenti e di inoltrare reclami tramite un sistema di soddisfazione della clientela volto ad individuare il livello di qualità dei servizi offerti e percepiti.

REQUISITI MINIMI

Lo Stabilimento, sottoscrivendo il presente documento, si impegna, nello svolgimento delle proprie attività, a garantire un livello minimo di qualità ambientale e dei servizi definito dai requisiti minimi. L'impegno comporta l'obbligo a mettere in pratica quanto sotto riportato con azioni concrete e verificabili ed è soggetto a verifica annuale.

Lo Stabilimento, pertanto, si impegna a:

1. garantire la totale assenza di discriminazione verso tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale;
2. garantire la pulizia dei locali, dei servizi igienici e delle spiagge e l'efficienza delle attrezzature di salvataggio e pronto soccorso;
3. stabilire modalità da parte dei Clienti per effettuare reclami ed osservazioni sulla qualità dei servizi e sulla qualità ambientale riferite allo Stabilimento;
4. illustrare adeguatamente ai clienti su come evitare spreco ed uso improprio di acqua, sapone e detersivo nelle toilette, docce e bagni ed in tutti gli altri punti di utilizzo, attraverso l'affissione di cartelli informativi;
5. disporre in tutta la struttura adeguati cestini per i rifiuti;
6. coinvolgere e corresponsabilizzare eventuali soggetti a cui sono stati dati in gestione i servizi dello



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

Stabilimento per il rispetto degli impegni presi con la sottoscrizione della presente Carta dei Servizi, nel caso in questione l'area bar affidata in gestione ad altro soggetto;

7. prevedere un adeguato sistema di scarico che rispetti l'ambiente evitando ogni tipo di inquinamento e sprechi;
8. disporre di un numero sufficiente di contenitori dei rifiuti, compresi quelli per lo spegnimento di mozziconi di sigaretta e simili e raccoglitori di rifiuti di cani posizionati in modo razionale, muniti di coperchio e periodicamente lavati e disinfettati e giornalmente svuotati;
9. mantenere costantemente puliti gli arenili in concessione;
10. evitare intorbidamento delle acque, formazione di schiume e danno alle praterie di posidonia ed alla vegetazione psammofila, durante la manutenzione degli arenili;
11. informare i Clienti sulle proprie prestazioni ambientali e sulle iniziative relative al presente documento;
12. collaborare per la diffusione di materiale informativo fornito dagli Enti locali;
13. collaborare ad attività educative in campo ambientale promosse ed organizzate dagli Enti locali, permettendo il loro svolgimento all'interno dello stabilimento;
14. collaborare ad eventuali indagini conoscitive promosse dagli Enti locali, presso i propri clienti.

I SERVIZI EROGATI NELLO STABILIMENTO BALNEARE

- sorveglianza e assistenza alla balneazione
- pulizia dei locali e della superficie della spiaggia
- mantenimento in efficienza delle attrezzature di salvataggio e di pronto soccorso
- docce e lavapiedi con acqua calde e fredde
- fornitura di ombrelloni, gazebi, lettini e lettini per cani
- accessibilità alle infrastrutture, alla spiaggia e alla balneazione anche per soggetti disabili
- docce per cani
- punti di erogazione di acqua potabile



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

- ciotole per cani
- chiosco-bar
- informazioni all'utenza circa la qualità dell'acqua di balneazione, le condizioni delle maree, regole di comportamento, rischi derivanti dalla balneazione, informazione sulla gestione delle emergenze e rischi sanitari;
- installazioni e attrezzature associate ai servizi forniti sulla spiaggia;
- informazioni di sicurezza e avvertenze di base
- area ombreggiata-relax
- area dog-agility
- raccolta differenziata dei rifiuti
- n. 1 spogliatoio del personale con doccia
- n. 6 spogliatoi per gli utenti
- n. 314 lettini
- n. 113 ombrelloni
- n. 40 gazebi
- n. 1 bagno per il personale
- n. 2 bagni per gli utenti (di cui uno anche per disabili)

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lo Stabilimento Balneare sarà aperto dal 1 maggio al 30 settembre 2024, non sono previste chiusure settimanali.

L'accesso alla spiaggia va dalla ore 9.00 alle 19.00.

Il bar è aperto dalle ore 9.00 alle ore 19.00

Il servizio di salvamento è garantito dal 15 giugno al 15 settembre dalla ore 9.00 alle ore 19.00. Dal 1 maggio al 14 giugno e dal 16 al 30 settembre il servizio di salvataggio è obbligatorio nelle giornate prefestive e festive. Nei giorni feriali, il servizio di salvataggio non è obbligatorio laddove l'attività di



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

balneazione risulti esplicitamente esclusa da appositi cartelli ben visibili dagli utenti, apposti agli ingressi e nell'area in concessione, con la seguente dicitura plurilingue: "ATTENZIONE-BALNEAZIONE NON SICURA PER MANCANZA DI APPOSITO SERVIZIO DI SALVATAGGIO".

TARIFFE

Le tariffe sono reperibili all'indirizzo: <https://baubeachlegorette.it/> nonché esposte nei punti di accesso nella struttura.

Le informazioni e le prenotazioni per gli abbonamenti possono essere effettuate direttamente presso la reception dello stabilimento dove è presente un operatore, o tramite mail baubeach.legorette@gmail.com, o tramite recapito telefonico al +393501514871.

INDICATORI DI PERFORMANCE

Gli indicatori del livello di qualità e soddisfazione sono reperiti tramite il sistema di *customer satisfaction* attualizzato dall'operatore balneare. Il sistema si basa sulla presenza di segnalazioni e reclami, nella qualità del servizio offerto nonché sull'assegna di incidenti.

- 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: Pulizia locali igienici, docce e spiaggia degli stabilimenti balneari
Valore garantito: wc n° 3 pulizia al giorno, docce e lavabi n° 1 pulizia al giorno, , arenile n° 1 pulizia al giorno.



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

- Indicatore #3: 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. Posizionamento di contenitori rifiuti per deiezioni solide animali.

Valore Garantito: Svuotamento quotidiano dei contenitori rifiuti.

- Indicatore #4: Incidenti significativi

Valore garantito: N° 0 nell'ultima stagione estiva

- Indicatore #5: Recupero persone in mare

Valore garantito: Bagnino e aiuto bagnino sempre presenti.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Direzione dello Stabilimento, oltre a rispettare i requisiti minimi suddetti, riconosce l'importanza di operare nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e della qualità dei propri servizi. Al fine di attuare tali principi individua e persegue obiettivi di miglioramento per permettere un graduale e continuo miglioramento della gestione ambientale e di qualità del proprio Stabilimento, fino a raggiungere l'eccellenza. Gli obiettivi di miglioramento saranno scelti di anno in anno.

Lo Stabilimento è tenuto, altresì, a mantenere gli obiettivi di miglioramento scelti anche negli anni successivi.

Gli obiettivi saranno in linea con i principi dello sviluppo sostenibile e conformi alla normativa in vigore; in particolare sono finalizzati a:

- Migliorare il benessere dei clienti rendendo lo Stabilimento balneare più gradevole e pulito;
- Soddisfare le aspettative dei clienti ottimizzando gli standard di qualità ambientale e dei servizi;
- Creare un rapporto di fiducia con la clientela utilizzando la tutela dell'ambiente come vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza;
- Contribuire al miglioramento ambientale della Costa Tirrenica.



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

Lo Stabilimento balneare si impegna, inoltre, a permettere i controlli da parte del personale competente individuato dal Comune di Cecina, per quanto riguarda la conformità ai requisiti minimi e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

Nel rispetto di questi principi sono previste per l'anno 2025 le seguenti azioni di miglioramento:

- #1: Miglior manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture privilegiando prodotti ecologici (legno, tinte murarie naturali, vernici ecologiche).
- #2: Maggior sensibilizzazione contro gli sprechi ambientali informando la clientela per evitare sprechi di acqua, sapone nelle toilette, docce, attraverso l'affissione di cartelli informativi.
- #3: Realizzazione di un sistema di rete fognario.
- #4: Ampliamento del servizio di salvataggio attraverso una convenzione sottoscritta con l'associazione U.C.S.N. (Unità Cinofila Salvataggio Nautico).

CONFORMITA' LEGISLATIVA IN MATERIA AMBIENTALE

Lo Stabilimento balneare dichiara di rispettare e si impegna a continuare a rispettare le prescrizioni legali in materia di ambiente e sicurezza applicabili alla propria attività.

Si impegna, inoltre, ad adeguarsi a nuove future prescrizioni legali nei tempi e nei modi previsti dalle stesse.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, per estratto è affissa presso il locale reception dello stabilimento balneare e pubblicata sul sito internet aziendale.

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla cassa dello stabilimento balneare.



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

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.

Tale segnalazione è disponibile attraverso il modulo reclami/segnalazioni.

La segnalazione dovrà essere riconsegnata alla struttura oppure essere inoltrata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: baubeach.legorette@gmail.com

È obbligo degli Utenti rispettare il regolamento della Spiaggia affisso in modo ben visibile all'ingresso e all'interno dello stabilimento balneare.

È obbligo degli Utenti rispettare le ordinanze balneari emanate dal Comune di Cecina 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.

PENALI, RIMBORSI E ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna COSTANTINI ENEA 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.

La segnalazione dovrà essere riconsegnata alla struttura oppure essere inoltrata tramite posta



Carta dei servizi

BAU BEACH CECINA

Rev 0

elettronica all'indirizzo e-mail: baubeach.legorette@gmail.com

La ditta Costantini Enea si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 10 giorni lavorativi.

Data: 26/08/2024