

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO:

1.	La Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività	2
2.	Impegno della Direzione	2
3.	Accoglienza	2
4.	Modalità di prenotazione.....	3
5.	La privacy e la sicurezza informatica	3
6.	Pulizia, manutenzione e controllo delle camere	3
7.	Il ristorante	4
8.	La piscina e la spiaggia.....	5
9.	La sicurezza e la salute dell'Ospite	5
10.	Attenzione all'ambiente e il territorio	6

1. La Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività

Il nostro hotel aderisce ad una iniziativa promossa dall'Associazione Albergatori di Caorle e dal Comune di Carole, per l'applicazione di uno standard di servizio riconosciuto e verificato dall'Ente di Certificazione Det Norske Veritas.

Lo standard, illustrato nella Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività, definisce i requisiti qualitativi, ambientali, di sicurezza e di igiene alimentare, che devono essere da noi rispettati.

In concreto, attuare la Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività significa per noi dare valore e qualificare sia la nostra attività che il territorio nel quale operiamo e rispondere al meglio alle Vostre esigenze.

2. Impegno della Direzione

Il nostro hotel, con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione di tutti gli Ospiti, ha deciso di:

- rendere pubblico il livello di servizio che si impegna ad attuare e a migliorare nel tempo;
- rispettare i requisiti imposti dalle normative vigenti e di classificazione alberghiera;
- promuovere la valorizzazione del territorio nel quale opera;
- aver cura dell'ambiente, minimizzando l'impatto delle proprie attività.

Nella presente Carta dei Servizi, vengono riassunti gli standard definiti per i servizi da noi offerti. Ulteriori informazioni sono a Vostra disposizione nella Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività e nel Manuale della Qualità del Servizio da noi predisposti.

3. Accoglienza

Gli Ospiti che hanno scelto di soggiornare presso la nostra struttura hanno a propria disposizione un servizio di ricevimento assicurato 16 ore su 24 con un addetto.

Il check-in viene eseguito a partire dalle ore 12.00 e i tempi di attesa massima non superano i 30 minuti.

Qualora arrivaste in anticipo rispetto all'orario stabilito, cercheremo di rendere l'attesa il più confortevole possibile, offrendoVi una bibita fresca, che potrete sorseggiare rilassandoVi in terrazza o in piscina, magari sfogliando qualche rivista. Il nostro hotel mette inoltre a Vostra disposizione una stanza per il deposito del bagaglio, in modo tale da permetterVi di iniziare subito a conoscere la nostra cittadina o di recarVi direttamente in spiaggia.

Abbiamo garantito a tutti gli Ospiti portatori di handicap l'accessibilità ai locali comuni e alle camere grazie all'assenza di barriere architettoniche.

L'hotel dispone di un parcheggio, illuminato anche di notte, dotato di un adeguato numero di posti auto, dove potete lasciare comodamente il Vostro mezzo.

Il check-out viene eseguito entro le ore 10.00 del giorno della partenza.

Ai nostri Ospiti diamo la possibilità di pagare con diversi strumenti, quali bancomat, carta di credito, contanti o altri: potete provvedere al pagamento mediante il metodo che ritenete più opportuno.

È possibile saldare il conto la sera che precede la partenza, in modo tale da velocizzare le operazioni ed evitare attese.

4. Modalità di prenotazione

A tutti coloro che richiedono via fax, lettera, e-mail informazioni sull'albergo, sulle offerte promozionali o sui pacchetti vacanza sarà data risposta al massimo entro 24 ore.

Tutte le richieste telefoniche vengono soddisfatte just in time dal nostro personale che troverete cortese e chiaro nell'illustrarVi i nostri servizi.

Inoltre, il personale che fornisce informazioni per le prenotazioni parla in modo fluente, oltre all'Italiano, l'Inglese ed il Tedesco.

5. La privacy e la sicurezza informatica

Per la tutela dei dati informatici è garantita la protezione del server mediante firewall e antivirus, inoltre l'accesso ai terminali è protetto da password individuale. La struttura ha stabilito una serie di procedure interne per proteggere i dati degli Ospiti e di tutti coloro che hanno richiesto informazioni all'albergo.

Non meno importante è la privacy dei nostri Ospiti: durante il soggiorno potete scegliere se essere rintracciabili o meno dall'esterno.

6. Pulizia, manutenzione e controllo delle camere

Tutte le camere sono in armonia con lo stile dell'albergo e, ci auguriamo, con il tipo di vacanza che avete scelto. Potrete scegliere tra le seguenti tipologie:

"Camera Standard", camera confortevole dotata di climatizzazione, Tv satellitare, cassaforte digitale, frigo bar, telefono, bagno e balcone per passare nel più completo relax le vostre vacanze.

"Camera Superior", oltre ad essere dotata degli stessi comfort della camera standard offre, in più, un ampio bagno con doccia idromassaggio della Jacuzzi. Tutto questo per offrirvi un soggiorno ancora più indimenticabile e confortevole.

"Junior Suite", camera dalle notevoli dimensioni, è stata studiata per rendere la vostra vacanza un sogno. Infatti per renderla ancora più confortevole, è stata dotata di un ampio bagno con doccia e vasca idromassaggio della Jacuzzi.

Le pulizie delle camere vengono effettuate quotidianamente, per garantirVi il massimo confort; la Direzione esegue a campione un controllo delle stesse.

Tutte le dotazioni delle camere vengono assicurate tramite controllo da parte del personale addetto, per permetterne il perfetto funzionamento durante il Vostro soggiorno.

Eventuali disfunzioni o rotture segnalate dagli Ospiti o dal nostro personale interno saranno eseguite con tempestività ed entro la giornata. Qualora la manutenzione dovesse prolungarsi per un periodo maggiore, sarà nostra cura garantirVi comunque un confortevole soggiorno presso il nostro hotel.

A tutela della Vostra sicurezza vengono attuate verifiche periodiche degli impianti, per prevenire inefficienze e mal funzionamenti.

In ogni camera, oltre al consueto kit cortesia (costituito da sapone, docciaschiuma, cuffia, ecc.), troverete una cartellina contenente depliant dell'hotel, informazioni sul territorio e la nostra carta dei servizi.

Vi verrà inoltre consegnato alla reception il questionario di soddisfazione, nel quale abbiamo previsto un apposito spazio dove potete fornirci suggerimenti o segnalarci eventuali disservizi che avete rilevato durante il Vostro soggiorno.

7. Il ristorante

Il nostro ristorante osserva i seguenti orari:

COLAZIONE: dalle ore 08.00 alle ore 11.00

PRANZO: dalle ore 12.30 alle ore 14.00 (Menu à la carte)

CENA: dalle ore 19.30 alle ore 20.30

Qualora necessitaste di anticipare l'orario della colazione (ad esempio il giorno della partenza o in occasione di escursioni), il nostro hotel si rende disponibile a soddisfare le Vostre esigenze.

Il menu comprende almeno un piatto tipico locale al giorno e la nostra carta dei vini Vi proporrà anche vini tipici locali.

Per farVi conoscere il nostro territorio attraverso i suoi sapori, i nostri chef acquistano prevalentemente prodotti locali e vengono organizzate o promosse serate a tema.

Qualora qualcuno dei nostri Ospiti dovesse soffrire di allergie o di intolleranze alimentari, la nostra cucina sarà ben lieta di collaborare nel soddisfare particolari esigenze. Vi invitiamo a segnalarci eventuali necessità: ci renderemo disponibili per la preparazione di alimenti speciali che potete fornire Voi stessi ai nostri chef.

A garanzia igienico sanitaria delle pietanze, la nostra cucina è dotata di un piano HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) che permette di controllare l'igienicità delle pietanze in ogni sua fase di realizzazione, mediante controlli accurati.

8. La piscina e la spiaggia

La piscina è dotata di ombrelloni, sdraio e lettini per rendere più confortevoli le Vostre ore di relax. L'acqua è tenuta costantemente sotto controllo secondo le norme applicabili. Oltre a ciò viene attuato un controllo aggiuntivo da parte di un laboratorio di analisi esterno, con cadenza quindicinale.

Inoltre è stato esposto e resta a disposizione degli Ospiti il regolamento di utilizzo della piscina che stabilisce orari e modalità di comportamento.

Per garantirVi la massima sicurezza in piscina è presente un assistente ai bagnanti.

Il nostro Hotel ha stipulato una convenzione con il consorzio che gestisce gli arenili, per offrirVi un servizio che possa soddisfare il più possibile le Vostre esigenze.

Potrete pertanto godere di una spiaggia pulita e curata, dotata di tutte le attrezzature che possono rendere soddisfacente la Vostra permanenza (ad esempio posti ombrellone numerati – almeno uno per ogni camera - costituiti da un ombrellone e due lettini, cabine, ecc.) e nella quale viene salvaguardata anche la Vostra sicurezza, garantendo il servizio di salvataggio e di pronto soccorso.

Inoltre, un servizio di animazione gratuito renderà ancora più piacevoli le Vostre giornate.

Al Vostro arrivo provvederemo a consegnarVi una tessera nella quale sarà indicato il numero di ombrellone assegnatoVi, in modo tale da facilitarne l'identificazione.

9. La sicurezza e la salute dell'Ospite

Per la sicurezza dei nostri Ospiti, oltre a quanto già descritto precedentemente, abbiamo adeguato le nostre strutture a quanto richiesto dalla normativa vigente, definito specifiche procedure di controllo e istruito il personale sul comportamento da adottare in casi di emergenza.

Se necessaria l'evacuazione dell'edificio, sono chiaramente indicate ed identificate le uscite di sicurezza.

10. Attenzione all'ambiente e il territorio

L'ambiente e il territorio sono un patrimonio di tutti e come tale cerchiamo di tutelarli.

Il nostro personale, per le pulizie, utilizza prodotti a basso impatto ambientale. Le lampade utilizzate sono a basso consumo (circa il 75% di quelle esterne e il 75% di quelle interne), inoltre, abbiamo adottato alcune misure per il contenimento dei consumi d'acqua quali l'installazione di tasti "stop" e "mezzo flusso" per gli sciacquoni dei WC.

Esortiamo anche Voi a seguire piccoli accorgimenti per ridurre al minimo l'inquinamento.

Il nostro hotel garantisce il cambio degli asciugamani così come previsto per la categoria di appartenenza. Vi invitiamo tuttavia a richiederne il cambio solo se realmente utilizzati.

Alla reception, il nostro personale Vi fornirà tutte le informazioni sui mezzi di trasporto pubblici, gli orari e le indicazioni per raggiungere la fermata più vicina. Inoltre, per poter ammirare la nostra cittadina e muoverVi più agevolmente per le calli o sul lungo mare, la nostra struttura mette a disposizione alcune biciclette; Vi saranno indicati anche degli splendidi itinerari da percorrere.

Ulteriori indicazioni Vi saranno fornite in riferimento al servizio di trasferimento da e per i maggiori terminal aeroportuali e ferroviari della zona, organizzato in collaborazione con l'azienda di trasporti pubblici del territorio.

Grazie a queste iniziative, potrete minimizzare l'utilizzo dell'automobile per gli spostamenti.

Qualora voleste conoscere maggiormente il nostro territorio, saremo lieti di fornirVi tutte le informazioni sui percorsi naturalistici, enogastronomici e culturali.