



CERTIFICATO

Nr. 50 100 9987/9 - Rev. 004

Collegato al certificato titolare n° 50 100 9987 (ultima revisione applicabile)
Il presente documento è subordinato alla validità del certificato titolare sopraccitato

*Connected to main certificate n° 50 100 9987 (last version)
The present document is subject to the validity of the above-mentioned main certificate*

Si attesta che / *This is to certify that*

IL SISTEMA QUALITÀ DI
THE QUALITY SYSTEM OF

DOLCEFARNIENTE DI SOARDI CATIA & C. s.a.s.

“Eurcamping”

SEDE LEGALE E OPERATIVA:
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

**LUNGOMARE TRIESTE SUD 90
I-64026 ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE)**

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA
HAS BEEN FOUND TO COMPLY WITH THE REQUIREMENTS OF

UNI EN ISO 9001:2015

QUESTO CERTIFICATO È VALIDO PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE
THIS CERTIFICATE IS VALID FOR THE FOLLOWING SCOPE

**Erogazione dei servizi di accoglienza turistica in piazzole all'aria
aperta, case mobile, bungalow (IAF 30)**

***Provision of tourist accommodation services in the open air pitches,
mobile homes, bungalows (IAF 30)***



SGO N° 0494

Modello certificato di certificazione
n° 001/002
19/01/2015
TUV Italia S.p.A.

Per l'Organismo di Certificazione
For the Certification Body
TÜV Italia S.r.l.

Validità / *Validity*

Dal / *From:* **2018-09-17**

Al / *To:* **2019-11-29**

Data emissione / *Printing Date*

Andrea Coscia
Direttore Divisione Business Assurance

2018-09-17

PRIMA CERTIFICAZIONE / *FIRST CERTIFICATION: 2010-11-30*

"LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA A SORVEGLIANZA PERIODICA A 12 MESI E AL RIESAME COMPLETO DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE CON PERIODICITÀ TRIENNALE"

"THE VALIDITY OF THE PRESENT CERTIFICATE DEPENDS ON THE ANNUAL SURVEILLANCE EVERY 12 MONTHS AND ON THE COMPLETE REVIEW OF COMPANY'S MANAGEMENT SYSTEM AFTER THREE-YEARS"

<i>Consorzio Abruzzo Promotion</i>	<i>Tipologia Documento:</i> DISCIPLINARE DEL SERVIZIO	<i>Codice Documento:</i> Disciplinare
		<i>Data di emissione:</i> 13.04.2017
		<i>Pag. 5 di 5</i>

ACCOGLIENZA

Il personale è sempre disponibile ad accogliere cortesemente le richieste dei Clienti.
Il personale della Reception deve essere dotato di abbigliamento riconoscibile da una divisa, cartellino identificativo riportante almeno nome e cognome; la struttura estende tale requisito a tutto il personale del campeggio ed ai subappaltatori di servizio del campeggio.

Il personale della reception risponde al telefono con una frase di cortesia e identificandosi con il proprio nome negli orari di ufficio. Fuori dall'orario di ufficio si attiva il risponditore automatico bilingue.

Ogni richiesta del Cliente, informazioni e prenotazioni, effettuata deve essere evasa entro 48 ore dal ricevimento della stessa.

Richieste effettuate presso la reception vengono gestite entro la giornata.

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 del Disciplinare.

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 (o software).
I reclami e le segnalazioni riguardanti disfunzioni e mancanze delle unità abitative o piazzole e degli edifici in comune 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.

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 personale deve poter essere in grado di offrire al cliente una breve descrizione della storia del piatto tradizionale.
Il menu deve obbligatoriamente riportare la segnalazione dell'utilizzo di eventuali prodotti surgelati.

Deve essere presente in struttura la lista degli allergeni.

Il menu viene predisposto in doppia lingua e riporta la descrizione degli ingredienti principali o del piatto.

Animazione

La società di animazione predispone un programma di animazione in duplice lingua.

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

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

L'animazione deve essere effettuata anche attraverso pratiche sportive o ginniche.

Parco giochi

Il parco giochi dei bambini deve essere costituito da attrezzature in condizioni di perfetta manutenzione (privi di ruggine, spigoli vivi, parti pericolose). Deve essere esposto un regolamento che definisca le modalità di utilizzo del parco giochi.

Almeno una volta al mese il parco giochi deve essere controllato dal manutentore a fronte dell'apposita check-list.

Campi sportivi

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

1. Non devono essere presenti inciampi o parti sporgenti tali da ferire i fruitori
2. 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
3. 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 come specificato nel regolamento del campeggio.

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.

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 devono 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.

Nei periodi di 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.

All'interno della struttura deve essere garantita la presenza di almeno un fasciatoio.

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 segnalati 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.

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.

All'interno della struttura deve essere presente almeno un defibrillatore ed una persona formata all'utilizzo.

Annualmente devono essere effettuati i controlli e gli eventuali trattamenti per la Legionella.

Deve essere disponibile all'interno della struttura una planimetria riportante la dislocazione di tutti i presidi antincendio (estintori, idranti, ecc.).

Deve essere effettuata almeno una volta l'anno una prova di evacuazione della struttura.