



# *Carta dei Servizi*

## *Hotel Crystal*

### **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 .....	4
7.Il ristorante.....	4
8.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 Carole 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 10.30 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, 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. Qualora fosse al completo, è possibile parcheggiare nelle immediate vicinanze, nella strada prospiciente l'hotel.

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, il Tedesco ed un'altra lingua estera quale l'Inglese o il Francese.

#### **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. Sono dotate di ogni comfort, quali ad esempio servizi privati, asciugacapelli, aria condizionata, telefono, balcone, TV satellitare,

frigorifero e cassaforte.

Inoltre, a garanzia della sicurezza dei nostri Ospiti, l'accesso ad ogni stanza è controllato mediante un sistema computerizzato.

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, la nostra carta dei servizi e 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 07.40 alle ore 10.00

PRANZO: dalle ore 12.00 alle ore 13.30

CENA: dalle ore 19.00 alle ore 20.00

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 propone 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 spiaggia**

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 tutelarlo.

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 l'85% di quelle interne), gli impianti sono dotati di pompe di calore, le docce dispongono di miscelatori per ridurre il consumo d'acqua (regolazione del flusso e della temperatura) e in ogni stanza è presente un dispositivo che interrompe il funzionamento del condizionatore in caso di apertura delle finestre.

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.