

## Carta di accoglienza e norme di regolamentazione dei servizi balneari

1/3

Gentile cliente,

di seguito vengono riportate le norme che disciplinano la fruizione dei servizi prenotati in ossequio alla normativa di riferimento del settore turistico balneare. Il predetto documento, insieme alle "Tariffe e Servizi Balneari" costituisce parte integrante del "contratto di prenotazione turistico balneare".

### Modalità di funzionamento della struttura balneare:

1. la struttura balneare espletterà i servizi offerti dal giorno **1 giugno 2024 al 29 settembre 2024** tutti i giorni della settimana dalle **ore 9,00 alle 19,00**;
2. la struttura balneare è regolamentata sotto il profilo della sicurezza dall'Ordinanza sulla "Disciplina sulla sicurezza delle attività balneari" emanata annualmente dal *Capo del Circondario marittimo di Palermo* (Capitaneria di Porto di Palermo).

### Modalità di fruizione degli spogliatoi

1. L'assegnazione degli spogliatoi viene stabilita dall'*ufficio ricevimento* secondo disponibilità e tenuto conto della specificità delle prenotazioni (es. di tipo familiare, clienti con disabilità o con particolari esigenze connesse all'età, donne in gravidanza, gruppi in convenzione). La consegna della chiave dello spogliatoio sarà effettuata al singolo capofamiglia o capogruppo previa registrazione del nominativo di quest'ultimo;
2. è previsto soltanto un appendiabiti per ciascun utente; eventuali indumenti, scarpe, teli e oggetti personali vari potranno essere depositati all'interno dello spogliatoio esclusivamente all'interno di una borsa o similare chiusi e portati via a fine giornata;
3. non è consentito l'uso smodato degli spogliatoi contrari alla comune decenza e decoro (es. ingombrando gli stessi con oggetti particolarmente voluminosi, o deponendo oggetti che rilasciano cattivi odori). L'Amministrazione declina ogni responsabilità nel caso di smarrimento o deterioramento degli oggetti ivi depositati;
4. non è consentito lasciare oggetti personali negli spogliatoi oltre l'orario di chiusura della struttura onde consentire al personale addetto di sanificare ed igienizzare regolarmente i locali, qualora venissero ritrovati all'interno degli stessi, oltre l'orario di chiusura dello stabilimento balneare, verranno rimossi. La società non garantisce la custodia di eventuali oggetti rinvenuti al suo interno che saranno considerati quali oggetti volontariamente abbandonati;
5. l'utilizzo dello spogliatoio è consentito una persona alla volta ad eccezione di minori e persone non autosufficienti che necessitano di un accompagnatore.

### Modalità di fruizione delle attrezzature balneari:

1. la sistemazione delle attrezzature, lettini, poltrone regista, sedie a sdraio, ombrelloni ecc. è ordinata dall'amministrazione, pertanto non è consentito lo spostamento di lettini, sdraio, ombrelloni etc. in modalità casuale o indiscriminata da parte del cliente all'interno. È prevista la semplice rotazione dei lettini, sedie a sdraio e poltrone regista al fine di orientarli in direzione del sole;
2. l'accesso ai solarium sarà consentito esclusivamente attraverso idonee rampe di salita; l'amministrazione declina ogni responsabilità per eventuali accessi impropri;
3. l'occupazione del lettino o sedia a sdraio è consentita esclusivamente attraverso l'esposizione del proprio badge di riconoscimento sulle attrezzature utilizzate. Gli oggetti eventualmente rinvenuti sui lettini e/o sedie a sdraio sprovvisti del badge di riconoscimento verranno rimossi da personale all'uopo autorizzato e, in quanto oggetti considerati in stato di abbandono, verranno tenuti in custodia presso i locali della reception per il tempo necessario per la riconsegna al proprietario del bene, quindi, in mancanza di richiesta di quest'ultimo, saranno conferiti al servizio di raccolta indifferenziata dei rifiuti urbani;
4. la disponibilità dei lettini, sedie a sdraio, poltrone regista ed ombrelloni è garantita sino ad esaurimento degli stessi;
5. a soli fini igienici, l'uso dei lettini e sedie a sdraio e poltrone regista viene consentito solo dopo aver disposto sugli stessi un telo da mare a protezione.

### Modalità di espletamento delle prenotazioni stagionali e giornaliere – Ingressi e ospiti:

1. la prenotazione di durata (*stagionale o mensile*) di minore sotto i 16 anni di età è consentita esclusivamente con la contestuale prenotazione *stagionale o mensile* di almeno un soggetto esercente la patria potestà del minore o la contestuale prenotazione di un accompagnatore munito di *delega di accompagnamento* da parte del soggetto esercente la patria potestà;
2. la prenotazione *giornaliera (stagionale o mensile)* di minore sotto i 16 anni di età è consentita solo se accede alla struttura accompagnato da un genitore prenotante o da altro soggetto prenotante che ne fa le veci munito di *delega di accompagnamento* da parte del soggetto esercente la patria potestà. La *delega di accompagnamento* sarà sottoposta all'*ufficio ricevimento* che ne accetterà i requisiti di ammissibilità;
3. l'ingresso di cliente minore sotto i 16 anni di età è consentito solo se il minore è accompagnato da un genitore prenotante, come da carta dei servizi, o da un accompagnatore delegato secondo quanto previsto al punto 2.
4. L'ingresso degli ospiti è consentito previa autorizzazione da parte del personale addetto al ricevimento e solo a condizione che gli stessi siano accompagnati da ospitante con prenotazione di durata (*stagionale o mensile*). La richiesta di ingresso di ospite da parte del cliente *stagionale o mensile* dovrà sempre pervenire con un anticipo di almeno 1 giorno rispetto alla data di ingresso;
5. Ogni cliente con prenotazione di durata (*stagionale o mensile*) potrà prenotare al giorno, un numero massimo di **2 ospiti adulti e 2 minori**;
6. E' tassativamente escluso l'ingresso agli ospiti giornalieri (non titolari di prenotazione di durata, *stagionali o mensili*) nei giorni di **sabato e domenica, nonché festivi e prefestivi, inclusa festa patronale (14 e 15 luglio), e ferragosto (14 e 15 agosto)** ad eccezione: di ospiti non residenti nella provincia di Palermo e dei componenti il nucleo familiare in senso stretto (soggetti appartenenti allo stesso *stato di famiglia*) del cliente con prenotazione di durata, *stagionale o mensile*.
7. La **prenotazione giornaliera è ammissibile solo qualora le condizioni di sicurezza e di disponibilità dell'ospitalità di giornata permettano l'erogazione dei servizi balneari, e comunque, in ossequio anche al prudenziale apprezzamento della capienza ed agibilità della struttura tali da consentire l'ospitalità di giornata fruibile in sicurezza.**
8. le chiavi degli spogliatoi vengono rilasciate all'inizio del periodo prenotato e in numero di uno a cliente adulto e dovranno essere restituite all'ufficio ricevimento al termine del predetto periodo. In caso di mancata consegna o di richiesta di duplicato, il cliente dovrà corrispondere il correlativo costo;

**Modalità di ingresso in struttura turistica:**

1. Al fine di consentire il monitoraggio degli accessi e delle uscite nella struttura turistica ricettiva - balneare nonché l'accertamento delle presenze dei clienti all'interno della medesima struttura, è obbligatoria la effettuazione da parte del cliente della operazione di riconoscimento sia al momento dell'ingresso in struttura, sia al momento della sua uscita. La procedura di riconoscimento ingresso/uscita avverrà mediante sistemi informatici di rilevazione presenze mediante l'utilizzo di badge elettronici nominativi in uso personale al singolo cliente. In particolare tali sistemi utilizzeranno, in via normale, apparecchiature elettroniche ubicate presso la reception in ossequio al *Regolamento privacy 2016/679*.
2. L'eventuale distruzione e/o smarrimento del badge elettronico andrà immediatamente denunciato alla scrivente Amministrazione e comporterà, in ogni caso, l'addebito della somma di € 5,00 a titolo di rimborso per le spese di nuova emissione; in caso di smarrimento o furto del badge il titolare, ai fini del rilascio di badge di nuova emissione, dovrà produrre giusta copia di denuncia sporta alle autorità di polizia giudiziaria. Il cliente detiene il proprio badge durante il periodo prenotato e si obbliga di consegnarlo al termine della prenotazione. In caso di mancata consegna il cliente dovrà corrispondere il correlativo costo.
3. Il personale della reception si occuperà della attività destinata alle operazioni accessorie alla prenotazione (ad esempio, ritiro badge, *check-in*, richiesta informazioni, etc.) dedicandosi ad un singolo soggetto in rappresentanza del nucleo familiare (o facente le veci ove munito di apposita delega) previo appuntamento concordato o per via telefonica o per il tramite dell'utilizzo del sito web [lamarsavacances.it](http://lamarsavacances.it);
4. è preferibile effettuare tutte le operazioni di cassa attraverso *bonifici bancari* o uso di mezzi di *pagamento elettronici* (POS, *Pay by link* etc.);
5. il disbrigo delle operazioni di ricevimento dovranno essere effettuate nel minor tempo possibile, evitando di sostare a lungo nel luogo di accoglienza;
6. è vietato accedere allo spazio retrostante i desk della *reception*;
7. è fatto obbligo all'ingresso in struttura di attendere il proprio turno rispettando la segnaletica orizzontale per garantire il rispetto della distanza di sicurezza; in caso di raggiungimento della capacità massima di ospitalità della reception si invita ad aspettare il proprio turno all'esterno della stessa;
8. è raccomandato all'ingresso della *reception* di detergersi le mani tramite gli appositi diffusori prima di accedere alla struttura.

**Modalità di fruizione degli impianti natatori e limitazioni:**

1. gli impianti natatori, incluso solarium piscine, sono aperti alla clientela tutti i giorni della settimana dalle **ore 9,30 alle 18,30**. In ogni caso i bagnanti sono tenuti ad uscire dalla vasca, incluso solarium piscine, almeno **10 minuti** prima dell'orario di chiusura. La tabella recante orari di apertura e modalità di fruizione è affissa all'ingresso dell'impianto stesso. In ogni caso i bagnanti sono tenuti ad uscire dalla vasca, incluso solarium piscine, almeno 10 minuti prima dell'orario di chiusura. I bagnanti sono avvisati dello scadere di tale termine tramite annuncio in filodiffusione o annuncio diretto degli assistenti bagnanti.
2. in caso di eventi spettacolistici, ludici e sportivi o manifestazioni di vario genere, il suddetto orario di apertura e chiusura degli impianti natatori, incluso solarium piscine, potrebbe subire variazioni e modalità di fruizione che saranno anzitempo comunicate ai clienti mediante avvisi o direttamente annunciati da personale incaricato all'uopo. In occasioni di particolari manifestazioni che interesseranno l'intera giornata, potrà essere disposto l'utilizzo esclusivo degli impianti, incluso solarium piscine.
3. i frequentatori accedono alla sezione attività natatoria e di balneazione solo attraverso il percorso obbligato, passando per i presidi di bonifica; nei pressi dell'area balneare è disposta una vaschetta lava-piedi per l'immersione completa dei piedi, alimentata in modo continuo da acqua contenente una soluzione disinfettante e gruppi di doccia; i frequentatori, prima di accedere alla sezione attività natatoria e di balneazione, dovranno sottoporsi ad accurata doccia e passare dalla vaschetta lava-piedi;
4. gli spazi relativi alle attività accessorie praticabili dai frequentatori sono accessibili solo piedi nudi o con idonee calzature e possiedono caratteristiche igienico - ambientali tali da assicurare condizioni di pulizia, confort e sicurezza;
5. i percorsi a piedi nudi sono compiuti solo scalzi o con l'utilizzo di idonei calzari. L'uso di scarpette da ginnastica è consentito solo al personale di servizio per uso esclusivo all'interno dei percorsi a piedi nudi; è obbligatorio l'uso del pannolino contenitivo per i bambini;
6. è vietato l'ingresso dei passeggini all'interno dell'impianto piscina (si dovrà lasciare gli stessi al di fuori dell'impianto nell'area di sosta);
7. si raccomanda ai genitori/accompagnatori di avere cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi;
8. obbligo di apporre sul lettino un telo-mare personale durante l'utilizzo dello stesso nel solarium annesso all'impianto piscine;
9. è obbligatorio rispettare l'apposita segnaletica sia orizzontale che verticale posta lungo i camminamenti di ingresso e uscita delle aree piscine;
10. il disabile in sedia a rotelle può accedere nell'impianto natatorio utilizzando apposita sedia a rotelle in dotazione dell'impianto natatorio igienicamente idonea all'utilizzo nelle aree esterne alle vasche natatorie dell'impianto;
11. il soggetto disabile con movimentazione senza in sedia a rotelle potrà utilizzare l'accesso per disabili con successivo utilizzo dei presidi sanitari di igienizzazione;
12. gli indumenti ed effetti personali non possono essere introdotti nelle aree delle piscine. Essi vanno depositati negli spogliatoi assegnati o nelle apposite cassette di sicurezza;
13. al fine di salvaguardare il diritto alla sicurezza personale e per una serena permanenza nell'impianto di tutti i frequentatori, l'amministrazione può interdire l'uso degli impianti a coloro che con il proprio comportamento turbino l'ordine o la morale pubblica ovvero con condotte pregiudizievoli compromettano la sicurezza degli altri clienti o, comunque, il regolare funzionamento del servizio;
14. è vietato utilizzare sia per l'ingresso dell'impianto che per l'uscita la rampa destinata alle persone diversamente abili;
15. è vietato giocare a palla dentro la vasca, sul bordo vasca e negli spazi attigui;
16. è vietato schiamazzare, rincorrersi, recare molestie ai bagnanti o comunque provocare situazioni di pericolo per sé e per gli altri;
17. è vietato introdurre in vasca oggetti di qualunque specie, compresi palloni, tavole galleggianti, materassini gonfiabili, salvagenti, e in particolare oggetti di vetro;
18. è vietato eseguire tuffi dal bordo vasca;
19. è vietato spandere nell'acqua delle vasche liquidi di qualsiasi natura o detergere qualsiasi ferita in vasca;
20. è vietato immergersi in vasca se una o più parti del corpo sono asperse di olio, creme e sostanze similari di qualsiasi tipo;
21. i clienti individuali non possono occupare le zone temporaneamente riservate allo svolgimento di attività sportive acquatiche;
22. ai bagnanti adulti è fatto espresso divieto di accedere alla vasca riservata ai bambini. I bambini possono accedere alla vasca riservata agli adulti solo se accompagnati da un adulto.

**Nella struttura è vietato:**

1. introdurre animali di qualsivoglia specie;
2. introdurre all'interno della struttura qualsiasi alimento o bevanda di provenienza esterna in violazione alla normativa sanitaria vigente (Reg. (CE) n. 852/2004);
3. consumare alimenti e bevande fuori dalle aree destinate alla ristorazione;
4. l'utilizzo di macchine fotografiche, cinematografiche e/o di dispositivi digitali di ripresa di immagini in violazione al *Regolamento privacy 2016/679*;
5. sedersi sui parapetti, davanzali, ringhiere, muretti di protezione; è vietato calpestare aiuole e aree verdi;
6. introdurre attrezzature ginniche o nautiche senza preventiva autorizzazione dell'uffici ricevimento;
7. schiamazzare, rincorrersi, recare molestie ai bagnanti o comunque provocare situazioni di pericolo per sé e per gli altri;
8. uso di saponi e schiuma da bagno nelle docce;
9. lo svolgimento di giochi o attività ludici, sportive e ricreative di gruppo al di fuori delle aree destinate a tale uso o che possano recare danno o molestia a persone, es. palloni (eccetto nelle aree adibite), tamburelli, frisbee, giochi d'acqua e tutti i comportamenti vietati dalla vigente *ordinanza di sicurezza alla balneazione*;

**Ordine e buon costume:**

1. si richiede un abbigliamento consono e decoroso all'interno dei locali comuni;
2. è fatto obbligo il rispetto della normativa sul divieto di fumo in luoghi pubblici L. 16 gennaio 2003, n. 3;
3. nella struttura sono in uso apparecchiature di videosorveglianza con rilevazione e registrazione a circuito chiuso per ragioni di sicurezza, controllo ed ordine pubblico in conformità al *Regolamento privacy 2016/679*. Le immagini video-sorvegliate vengono distrutte dopo un numero di ore previste dalla legge e sono visionabili esclusivamente dal responsabile del trattamento dati e da organi di polizia giudiziaria o soggetti all'uopo autorizzati.

**Modalità di fruizione dell'area destinata a parcheggio:**

1. l'utilizzo dell'area destinata a parcheggio è consentita esclusivamente al fine della sosta di un singolo mezzo per ogni nucleo familiare (stato di famiglia), essendo vietato l'utilizzo simultaneo di più posti auto da parte di diversi componenti del medesimo nucleo familiare (stato di famiglia);
2. i clienti della struttura che dovessero raggiungere l'area destinata a parcheggio a mezzo di ciclomotore o monopattino o in generale qualunque mezzo di spostamento a due ruote, dovranno parcheggiare il predetto mezzo utilizzando esclusivamente lo spazio ad esso destinato e identificato da apposita segnaletica orizzontale;
3. l'area antistante alla postazione della colonnina di ricarica auto elettrica non potrà essere in alcun modo utilizzato se non ai fini di parcheggio temporaneo per il tempo necessario al completamento di ricarica dell'autovettura;
4. l'accesso all'area destinata a parcheggio è consentita esclusivamente previo utilizzo di apposito badge elettronico.

**Modalità di espletamento delle attività ludico, sportive e ricreative:**

5. l'esercizio delle attività sportive è affidato all'organizzazione dello *staff di animazione* come da *palinsesto* che verrà affisso in apposita bacheca; le attività ludico, sportive e ricreative sono calendarizzate; sarà compito dell'ufficio reception comunicare periodicamente il programma delle attività;
6. le attività sportive dovranno essere svolte utilizzando abbigliamento confacente, calzature e attrezzature idonee;
7. Le attività sportive collettive con istruttore potranno essere fruite esclusivamente da clienti con prenotazione di durata, esclusi clienti con prenotazione giornaliera;
8. l'utilizzo delle canoe è consentito esclusivamente agli utenti che abbiano già compiuto i 14 anni di età, salvo il diverso limite di età previsto da disposizioni di legge in materia; per gli utenti minorenni, è necessario il consenso espresso dei genitori esercenti la potestà sul minore. I minori nella fascia di età compresa fra gli 8 ed i 13 anni possono utilizzare le canoe di tipo biposto congiuntamente al genitore o alla persona che ne fa le veci e sempre avuto riguardo alle disposizioni in materia, previo consenso espresso dei genitori;
9. lo svolgimento delle attività di animazione per *mini e junior club* seguirà la programmazione resa pubblica mediante affissione nelle apposite bacheche;
10. i clienti possono utilizzare gli impianti sportivi a mezzo prenotazione da effettuarsi presso l'ufficio ricevimento che ne verificherà la disponibilità e comunque solo per una volta nella stessa giornata. La prenotazione del campo da tennis prenotata dal cliente non abilita gli stessi giocatori ad ulteriore prenotazione nella stessa giornata. La prenotazione dei campi dovrà avvenire nello stesso giorno di gioco. I giocatori sono responsabili delle attrezzature sportive loro consegnate ed in caso di danno o smarrimento o mancata restituzione sarà loro addebitato l'importo di riparazione o riacquisto.