



Camera di Commercio
Ravenna

Carta Servizi Turistici di Qualità

a tutela del consumatore
e dell'operatore

**Strutture
all'aria aperta
Campeggi**



Indice

1. Accesso e posizione
2. Circolazione interna
3. Accoglienza
4. Accessibilità unità abitative e aree comuni
5. Attività sportive e ricreative
6. Toilette e lavanderie
7. Servizio di ristorazione
8. Prezzi
9. Modalità di pagamento
10. Disciplina e prassi della prenotazione
11. Modalità richieste per la conferma
12. Soggiorno di animali al seguito
13. Servizi complementari
14. Insolvenza del cliente
15. Oneri per inadempienze contrattuali
16. Classificazione
17. Regolamento
18. Reclami e Sportello di conciliazione

1. Accesso e posizione

Il campeggio è ben segnalato, in ottime condizioni generali e corrisponde all'immagine proposta dal materiale promozionale.

- Il campeggio è ben segnalato sulle vie d'accesso e le insegne sono visibili anche di notte.
- L'ambiente in cui è inserito il campeggio è gradevole e curato.
- Tutte le informazioni pubblicitarie sono veritiere e trovano riscontro nella struttura.
- Il campeggio è ben illuminato e dotato di un servizio di sorveglianza notturno.

2. Circolazione interna

La sosta delle auto all'interno della piazzola è gratuita. Il campeggio mette a disposizione per gli ospiti almeno un posto auto per unità abitativa. A tutela del riposo della clientela, la circolazione delle auto è regolamentata e consentita solamente in determinati orari (opportunamente resi pubblici); al di fuori di detti orari le auto dovranno sostare all'esterno o in appositi spazi distinti dalle piazzole.

3. Accoglienza

- All'arrivo il cliente viene accolto dal personale preposto, formato anche sulla conoscenza di lingue straniere.
- È presente un'area per la sosta temporanea e per le operazioni di check in/out dove sono disponibili anche le informazioni turistiche.
- Gli ospiti vengono accompagnati nelle rispettive unità abitative/piazzole dal personale.

4. Accessibilità unità abitative e aree comuni

Le aree sono ben delimitate e hanno superfici minime conformi ai criteri stabiliti dalla Legge Regionale n. 16/2004. Gli accessi ai principali servizi pubblici e alle unità abitative/piazzole sono ben segnalati.

5. Attività sportive e ricreative

Il campeggio può essere dotato di aree attrezzate, a disposizione dei propri clienti, per lo svolgimento dell'attività sportiva e può offrire alla clientela servizi di animazione e attività ricreative sia diurne che serali, nonché attrezzature dedicate ai bambini. In tali casi le attività e i servizi vengono resi pubblici ed evidenziati nel materiale promozionale.

6. Toilette e lavanderie

Le toilette, accessibili anche alle persone disabili, sono perfettamente pulite ed adeguate al numero degli ospiti; il loro numero è pari o superiore a quello stabilito dalla legge. Il campeggio è dotato di zona lavanderia con lavatrici a gettone, locale stireria, servizi igienici per la cura del bambino (fasciatoio e lavabo) e di almeno un camerino-lavabo per ogni gruppo di servizi.

7. Servizio di ristorazione

Il campeggio è dotato di servizio di bar e market. Può essere dotato del servizio di ristorazione (anche con asporto). In tali casi i clienti del campeggio potranno, su richiesta, usufruire del servizio di mezza pensione o pensione completa in convenzione con il ristorante del campeggio.

8. Prezzi

I prezzi saranno riepilogati in una tabella che deve essere esposta in modo ben visibile al pubblico nella zona "ricevimento". I prezzi si intendono comprensivi di IVA, acqua fredda e calda, luce (minimo 3A), posto auto (all'interno della piazzola). Non devono superare il prezzo massimo dichiarato alla Provincia. I bambini beneficeranno di riduzioni che sono evidenziate nel listino. La "tariffa visitatore" viene evidenziata in modo chiaro nel listino.

9. Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato in contanti oppure tramite carte di credito elettroniche e bancomat (i circuiti accettati sono a discrezione della struttura ospitante).

10. Disciplina e prassi della prenotazione

È consigliabile che la prenotazione avvenga in forma scritta o telematica. Si precisa comunque che la prenotazione telefonica e/o esclusivamente verbale impegna il titolare del campeggio fino all'ora concordata con il cliente, salvo specifiche comunicazioni da parte del cliente che avvisi di eventuali ritardi. Per instaurare un corretto rapporto campeggio-cliente, al momento di confermare la prenotazione il campeggio è tenuto a comunicare:

- il periodo del soggiorno;
- il prezzo concordato;
- i servizi offerti dalla struttura (palestra, sauna, piscina, campi da tennis, ecc.);
- l'applicazione di eventuali supplementi e/o riduzioni;
- l'esistenza di un regolamento interno che prevede particolari restrizioni;

inoltre, per la prenotazione di unità abitative:

- le caratteristiche e dotazioni della unità abitativa prenotata (tv, frigo bar, ecc);
- la disponibilità di aria condizionata;
- la disponibilità e il numero delle eventuali unità abitative attrezzate per i disabili secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Se l'unità abitativa/piazzola prenotata per iscritto non viene occupata dal cliente entro l'orario concordato e se nel frattempo il cliente non ha fatto pervenire adeguata comunicazione, l'unità abitativa/piazzola si ritiene libera e la prenotazione annullata.

11. Modalità richieste per la conferma

A titolo di garanzia per la prenotazione, la direzione si riserva di chiedere al cliente una caparra del 30% circa, sull'intero importo del soggiorno.

12. Soggiorno di animali al seguito

Alcuni campeggi accettano animali al seguito dei clienti, in tal caso si devono osservare le seguenti prescrizioni:

- il titolare del campeggio è tenuto a pubblicizzare l'eventuale ammissione degli animali nella struttura, specificando quali siano gli animali accettati;
- il cliente, all'interno dell'area del campeggio, deve provvedere a tenere gli animali al guinzaglio, e a custodirli in modo da non arrecare molestie e danni agli altri clienti del campeggio;
- gli animali non potranno sostare all'interno di strutture di uso comune;
- gli animali non potranno essere lasciati soli e incustoditi all'interno del campeggio;
- il cliente è tenuto a comunicare la presenza dell'animale al momento della prenotazione.

Potranno entrare nel campeggio esclusivamente gli animali in regola con le norme previste dai regolamenti di igiene e dalla vigente normativa in materia. Per il soggiorno di animali al seguito il titolare del campeggio ha facoltà di richiedere un compenso, previo accordo tra le parti.

13. Servizi complementari

- I campeggi mettono a disposizione della clientela alcuni lavabi per il lavaggio di alimenti particolari (es. pesce). Tali lavabi sono opportunamente segnalati e distinti da quelli dedicati alle stoviglie.
- I campeggi mettono a disposizione della clientela aree appositamente attrezzate per la raccolta differenziata dei rifiuti.

14. Insolvenza del cliente

In caso di insolvenza da parte del cliente, il titolare del campeggio, ai sensi dell'art. 2769 del codice civile, ha diritto di rivalersi sulle proprietà del cliente e di richiedere il sequestro delle stesse agli organi competenti. I crediti del titolare della struttura hanno una prescrizione di sei mesi.

15. Oneri per inadempienze contrattuali

Il cliente perde la caparra versata quando non dà seguito alla prenotazione, e quindi non si presenta al campeggio per occupare la piazzola/unità abitativa che gli era stata riservata.

In caso di impossibilità del cliente a rispettare la prenotazione per gravi motivi documentati, il titolare del campeggio trattiene la caparra a titolo di acconto per un soggiorno successivo da concordare tra le parti. In caso di partenza anticipata del cliente - fatta esclusione per i casi di forza maggiore documentati e i casi di colpa attribuibili al titolare della struttura ricettiva o ai suoi preposti - il titolare del campeggio può esigere il versamento di un indennizzo pari al prezzo dei giorni mancanti alla fine del soggiorno - fino ad un massimo di tre giorni - oltre al pagamento dei servizi fruiti. In tal caso va detratta la caparra dal prezzo finale.

Qualora la piazzola/unità abitativa sia stata nuovamente prenotata o occupata nel periodo coperto dal pagamento dell'indennizzo, tale somma dovrà essere rimborsata al cliente inadempiente.

16. Classificazione

La Legge Regionale n. 16/04 attribuisce alle strutture una classifica da 1 a 4 stelle secondo le attrezzature ed i requisiti posseduti, per arrivare poi alla specificazione di centro vacanze con l'aggiunta di ulteriori caratteristiche strutturali e di servizio.

17. Regolamento

Il soggiorno nel complesso è organizzato sulla base di apposito regolamento interno affisso nella zona ricevimento, unitamente alla planimetria generale.



18. Reclami e Sportello di conciliazione

I reclami possono essere presentati direttamente alla direzione del campeggio ed eventualmente all'ufficio competente dei Comuni o agli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, situati nel territorio della provincia di Ravenna, che hanno il compito di assistere il turista e di inoltrare ad enti e organi competenti il reclamo.

I turisti potranno inoltre rivolgersi alle associazioni per la tutela dei consumatori della provincia di Ravenna, mentre gli operatori turistici potranno far riferimento alle proprie associazioni di categoria.

Presso la Camera di Commercio di Ravenna è attivo lo Sportello di conciliazione, uno strumento semplice e rapido da utilizzare in alternativa alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie di natura turistica.

Per ogni informazione ci si può rivolgere alla Camera di Commercio di Ravenna - tel. 0544 481461/481411 fax 0544 481500; e-mail: **tutela.mercato@ra.camcom.it**, sito internet: **www.ra.camcom.it**

Gli operatori aderenti alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità si impegnano, in caso di controversie, a ricorrere e ad aderire alla procedura di conciliazione della Camera di Commercio di Ravenna.

Gli operatori ripetutamente inadempienti potranno essere esclusi dalla Carta su decisione della Commissione costituita presso la Camera di Commercio.