



Camera di Commercio
Ravenna



Carta Servizi Turistici di Qualità

a tutela del consumatore
e dell'operatore

Strutture Termali



Le strutture termali di Brisighella, Cervia, Punta Marina Terme e Riolo Terme aderiscono alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità e s'ispirano ai seguenti principi:

1. la soddisfazione della necessità di cura del cliente è l'obiettivo primario che sottende ogni azione di governo del settore;
2. la responsabilità sociale nei confronti della salute e del territorio orienta la gestione strategica ed organizzativa delle terme;
3. lo sviluppo continuo della qualità dei servizi sostiene al meglio la competizione nel mercato dell'offerta termale.

Le strutture termali che aderiscono alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità s'impegnano nei confronti della clientela a rispettare e garantire:

A - SICUREZZA

Per massimizzare i benefici delle prestazioni e tutelare la salute dei clienti si garantisce la sicurezza clinica, organizzativa, ambientale e strutturale, in particolare:

1. il mezzo naturale termale usato è l'acqua;



2. la qualità del mezzo termale è controllata a norma di legge ed è avvalorata da studi scientifici;
3. gli impianti e le attrezzature sono verificati periodicamente e a norma di legge;
4. l'assistenza medica è assicurata durante gli orari di apertura del centro termale;
5. il personale è formato e qualificato;
6. la visita medica di controllo, di appropriatezza e d'idoneità precede ogni cura;
7. l'assistenza agli inabili è assicurata tramite la presenza di percorsi, presidi e accompagnamento;
8. sono disponibili per l'uso e la vendita prodotti cosmetici di derivazione termale che rappresentano il giusto complemento delle cure;
9. è attiva una polizza assicurativa di garanzia del cliente.

B - ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

Ogni stabilimento termale assicura:

1. l'assenza di barriere architettoniche per agevolare gli spostamenti sia in accesso sia all'interno delle strutture;
2. l'esposizione in modo chiaro e leggibile all'interno della struttura termale dell'elenco delle prestazioni e il relativo listino prezzi;
3. la presenza di sportelli informativi per rispondere a qualsiasi informazione relativa alle cure, all'assistenza medica, al listino e ai servizi interni;
4. l'atteggiamento comune a tutti gli operatori improntato all'ascolto, alla discrezione e a fornire le informazioni utili relative alle modalità di erogazione delle prestazioni e alla tutela del cliente in genere;

5. aree specifiche dedicate ai bambini predisposte per l'intrattenimento e le cure;
6. il comfort con il rispetto dei parametri relativamente alla luminosità, al microclima e all'igiene, nonché la fornitura di biancheria calda (teli e/o accappatoi), la presenza di bar/punti ristoro, spogliatoi attrezzati e cassette di sicurezza;
7. un'area di parcheggio riservata.

C - INFORMAZIONE

1. La prenotazione telefonica (numero verde) oppure on-line pianifica in modo ottimale l'accesso.
2. I siti telematici offrono tutte le informazioni utili per quanto riguarda l'accesso e il listino delle offerte con possibilità di acquisto on-line.
3. Il questionario per la valutazione del gradimento da parte del cliente e la gestione dell'eventuale reclamo (che avverrà comunque non oltre 30 giorni), sono strumenti utili per comunicare con il cliente e per contribuire al miglioramento organizzativo.

D - CONTROVERSIE

Tutte le strutture termali che aderiscono alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità si impegnano, in caso di controversie, a ricorrere ed aderire alla procedura di conciliazione della Camera di Commercio di Ravenna.



■ TERME DI BRISIGHELLA

V.le delle Terme n.12 - 48013 BRISIGHELLA (Ra)
Tel. 0546 81068 - Fax 0546 81365
www.termedibrisighella.it
e-mail: infobrisighella@terme.org

■ TERME DI CERVIA

Via Forlanini n.16 - 48015 CERVIA (RA)
Tel. 0544 990111 - Fax 0544/990140
www.terme.org
e-mail: infocervia@terme.org
Numero Verde 800 237842

■ TERME DI PUNTA MARINA

Viale C. Colombo, 161 - 48020 PUNTA MARINA
TERME (RA)
Tel 0544 437222 - Fax 0544 439131
e-mail: info@termepuntamarina.com
www.termepuntamarina.com
Numero Verde 800-469500

■ TERME DI RIOLO BAGNI

Via Firenze,15 - 48025 RIOLO TERME (RA)
Tel. 0546 71045 - Fax 0546 71605
www.termediriolo.it
e-mail: info@termediriolo.it
Numero Verde 800-861363

Hanno collaborato con la commissione:

M. Lodovica Malkowski
Terme di Cervia e Brisighella

Paolo Antonelli
Terme di Punta Marina

Gianmarco Lanzoni
Terme di Riolo Bagni