Carta dei Servizi

ANNO 2024

Stabilimento di Lignano Sabbiadoro

Soddisfazione del cliente
Customer Satisfaction
Kundenzufriedenheit

Suggerimenti e segnalazioni
Suggestions and reports
Vorschläge und Berichte

Sommario

1 Premessa e scopo del documento 4
2 Contatti 4
3 Certificazioni 5
4 Aspetti ambientali 5
Il contesto della penisola lignanese 5
Gli aspetti ambientali 5
4.1 La spiaggia 6
4.2 Le dune 6
4.3 La pineta 6
4.4 La qualità dell'ambiente e delle acque 6
4.1 La fruibilità per le famiglie 7
5 Informazioni turistiche 8
6 Descrizione della Spiaggia e delle Infrastrutture di supporto 10
6.1 La Spiaggia e le Infrastrutture 10
7 Servizi forniti 11
7.1 Sport e attività ricreative 13
7.2 Animazione 14
7.3 Eventi 14
7.4 Noleggio 14
8 Codice di comportamento 16
8.1 Permessi 16
8.2 Divieti 16
8.3 Altre previsioni 17
9 Orari di apertura 18
9.1 Regole generali relative agli orari di accesso 18
9.2 Condizioni e Modalità di ingresso 18
9.3 Veicoli autorizzati all'ingresso 19
10 Smaltimento dei rifiuti 19
11 Sicurezza 20
11.1 Vigilanza e segnalazioni 20
11.2 Segnalazioni di sicurezza 21
11.3 Emergenza 22
11.4 Bandiere 23

11.5 Primo soccorso 23
11.6 Smarrimento persona 24
11.7 Oggetti smarriti 24
12 Tariffe 24
13 Informative ai clienti 26
Precauzioni 26
13.1 Informazioni sulla sicurezza 26
13.2 Spiagge accessibili 27
14 Obiettivi 27
Indicatori 27
15 Segnalazioni e Suggerimenti 30
16 Questionario di gradimento 31
17 Responsabile della comunicazione 31
18 Diffusione e comunicazione 32

1 Premessa e scopo del documento

Ge.Tur. Gestioni Turistiche Assistenziali S.c.ar.l. con sede a Udine, in via Aquileia n. 16 (p. iva 01539520302) (di seguito anche "GeTur" o la "Società") opera da oltre 25 anni nel settore del turismo sociale quale come soggetto attivo nello sviluppo di legami sociali, nel creare occasioni di arricchimento culturale, di tutela e valorizzazione dell'ambiente e delle risorse del territorio.

GeTur si occupa della gestione di un tratto di spiaggia di Lignano Sabbiadoro UD), Lungomare Trieste, come meglio identificato nel paragrafo 3.

La Società, da sempre attenta al tema della sostenibilità e della qualità dei propri servizi, mira - con il presente documento ("Carta dei Servizi") - ad illustrare agli utenti:

- le caratteristiche del contesto ambientale, della spiaggia e delle infrastrutture connesse gestite da GeTur;
- i servizi offerti e le principali condizioni di accesso;
- la regole di condotta interne;
- i canali di comunicazione con la Società per ottenere informazioni, proporre reclami e spunti di miglioramento.

Ciò nella prospettiva di garantire, nella gestione della spiaggia e delle infrastrutture connesse, eccellenza qualitativa, tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente in conformità al **Sistema di Gestione *UNI ISO 13009:2018 Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per il funzionamento della spiaggia* adottato dalla Società**.

2 Contatti

Ge.Tur. Gestioni Turistiche Ass.li S.c.ar.l.	
SEDE LEGALE	Via Aquileia 16 , CAP 33100 Udine
SEDE OPEATIVA – STABILIMENTO BALNEARE	Viale Centrale, 29 CAP 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) Giancarlo Cruder
c.f - piva	01539520302
Codice Univoco	M5UXCR1
Telefono	0432 504652
e-mail	geturgnove@hotmail.com

https://www.paginebianche.it/udine/ge-tur-soc-coop-r-l.2240443/mappa

L'operatore dei servizi balneare è collocato in prossimità della Struttura BELLA ITALIA & EFA VILLAGE SRL, a cui sono affidati gli incarichi indicati nella sezione 6:

RAGIONE SOCIALE DELL'AZIENDA	**BELLA ITALIA & EFA VILLAGE S.R.L.**
ANNO DI FONDAZIONE	13/04/2017
CODICE I.S.T.A.T.	55.20.51
CODICE FISCALE E N° ISCRIZIONE C.C.I.A.A.	02889250300

NUMERO REA	UD - 295726
SETTORE DI ATTIVITÀ	CASE PER FERIE; ALLOGGI PER VACANZE E ALTRE STRUTTURE PER BREVI SOGGIORNI ESERCITATA PRESSO LE UNITÀ LOCALI.
INDIRIZZO AZIENDA	VIA AQUILEIA 16
LOCALITÀ	UDINE
PROVINCIA	UDINE
C.A.P:	33100
NUMERO TELEFONICO	+39 0431 409511
E-MAIL	INFO@BELLAITALIAVILLAGE.COM
SEDI OPERATIVE:	• VIALE CENTRALE, 29, 33054 LIGNANO SABBIADORO UD • LOC. PIANI DI LUZZA SN, 33020 FORNI AVOLTRI UD

3 Certificazioni

Ge.Tur ha implementato un sistema di gestione in conformità allo standard UNI ISO 13009:2018 Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia con lo scopo “Erogazione dei servizi di gestione della spiaggia, delle infrastrutture balneari e sportive”.

4 Aspetti ambientali

Il contesto della penisola lignanese

La penisola lignanese si caratterizza per **ambienti unici ed integri**, che permettono lo sviluppo di forme viventi peculiari e degli ecosistemi ad esse correlati. Si tratta di un complesso di territori in bilico fra terra ed acqua in cui la **sabbia** è sovrana: la sabbia degli arenili, delle dune naturali, quella portata dal Tagliamento, che si deposita nelle aree golenali ed alla foce, o la sabbia lentamente depositata dalle maree ai margini della Laguna.

Il territorio si connota poi da viali alberati, da pinete, da campi coltivati. Ciò con un alto grado di **biodiversità**. Una biodiversità che, con le modifiche antropiche del ventesimo secolo, permane ancora oggi sia nella flora che nella fauna.

Gli aspetti ambientali

Gli aspetti ambientali che caratterizzano la porzione costiera gestita dalla Società sono:

- la spiaggia in senso stretto;
- le dune;
- la pineta;

Di seguito se ne evidenzieranno le caratteristiche, fornendo inoltre informazioni all’utente sulla qualità dell’acqua marina che connota la costa lignanese.

4.1 La spiaggia

La spiaggia consiste in un tratto della costa adriatica di **Lignano Sabbiadoro (UD), lungomare Trieste**, adiacente ad una fitta e verdeggiante pineta. Si caratterizza per un tappeto di **sabbia dorata finissima e l'ampiezza e profondità delle dimensioni**.

4.2 Le dune

La spiaggia presenta dune naturali. Si tratta di un'ambiente estremamente **fragile** perché caratterizzato da un'ecologia particolare. Gli elementi che la identificano:

- il moto ondoso;
- il vento;
- il sedimento;
- la salinità;
- l'aridità;

si intersecano in un delicato equilibrio, funzionale al corretto mantenimento della spiaggia, della duna e del retro-duna. La duna rappresenta un ecosistema ricco di elementi naturistici di pregio, annoverando presenze floristiche e faunistiche uniche nel loro genere.

In considerazione delle suddette caratteristiche, **le dune non sono fruibili dagli utenti della Spiaggia** (cfr. sopra, *Codice di Comportamento*).

4.3 La pineta

La pineta, collocata lungo tutta la fascia dell'arenile, si caratterizza per rigogliosi pini marittimi che ombreggiano il litorale. La pineta arricchisce l'area balneare anche con la presenza della stipa veneta, specie vegetale in via di estinzione ed endemica nella costa friulano-veneta.

4.4 La qualità dell'ambiente e delle acque

Ormai stabilmente, e anche per il 2024,il **Comune di Lignano Sabbiadoro** gode del riconoscimento della **Bandiera Blu,** certificazione della qualità ambientale delle località rivierasche riconosciuto internazionalmente.

Criterio fondamentale per accedere al riconoscimento è la **qualità delle acque di balneazione.** Per quanto riguarda la depurazione, solo località con impianto di depurazione almeno con trattamento secondario possono procedere nel percorso di valutazione. In particolare, inoltre, non vengono prese in considerazione località che non abbiano almeno l'80% dell'allaccio in fognatura delle acque reflue, dell'intero territorio della località candidata.

Il Programma Bandiera Blu (http://www.bandierablu.org/common/aboutus.asp)

L'obiettivo principale del Programma Bandiera Blu, è quello di promuovere nei Comuni rivieraschi una conduzione sostenibile del territorio attraverso una serie di indicazioni che mettono alla base delle scelte politiche, l'attenzione e la cura per l'ambiente. I criteri del Programma vengono aggiornati periodicamente in modo tale da spingere le amministrazioni locali partecipanti ad impegnarsi per risolvere, e migliorare nel tempo, le problematiche relative alla gestione del territorio al fine di una attenta salvaguardia dell'ambiente. La valutazione delle auto-candidature, inviate ogni anno compilando uno specifico questionario e allegando idonea documentazione a supporto, avviene attraverso i lavori di una Commissione di Giuria, all'interno della quale sono presenti rappresentanti di enti istituzionali quali Presidenza del Consiglio-Dipartimento del Turismo, Ministero delle Attività Agricole e Forestali, Comando Generale delle Capitanerie di Porto, ENEA, ISPRA, Coordinamento Assessorati al Turismo delle Regioni, DECOS -Università della Tuscia, nonché da organismi privati, quali la Federazione Nazionale Nuoto – Sezione Salvamento, i Sindacati Balneari SIB-Confcommercio e FIBA-Confesercenti , che ne condividono il fine e l'approccio metodologico. Già da alcuni anni, per la valutazione delle candidature, è stato introdotto l'iter procedurale certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001-2015

Il Questionario Bandiera Blu si compone di 12 sezioni, come di seguito indicato:

1. *Notizie di carattere generale*
2. *La Spiaggia*
3. *Qualità delle acque di balneazione*
4. *Depurazione delle acque reflue*
5. *Gestione dei rifiuti*
6. *Educazione Ambientale ed Informazione*
7. *Iniziative Ambientali*
8. *Certificazione Ambientale*
9. *Turismo*
10. *Lo stabilimento balneare*
11. *Pesca professionale*
12. *Adempimenti*

Nel corso della stagione estiva, tutte le località insignite della Bandiera Blu, sono oggetto di visite di controllo, al fine di verificare la conformità ai criteri stabiliti dal Programma.

4.1 La fruibilità per le famiglie

La spiaggia di Lignano Sabbiadoro si caratterizza inoltre per la fruibilità da parte dei nuclei familiari, come attesta il riconoscimento della **Bandiera Verde** anche per l'anno 2024.

Per ottenere riconoscimento di spiaggia Bandiera Verde uno dei requisiti fondamentali riguarda la conformazione dell'arenile che deve essere molto ampio, dotato di ombrelloni accuratamente distanziati e di servizi e comfort di vario genere, in particolare aree per il gioco e lo sport che siano attrezzate e sicure. Un'attenzione particolare è riservata alla sabbia che è necessario sia fine e leggermente digradante verso il mare che a sua volta è

preferibile se caratterizzato da fondali bassi. Fra i requisiti fondamentali di una spiaggia Bandiera Verde è, naturalmente, la presenza di una preparata squadra di bagnini e soccorritori esperti.

5 Informazioni turistiche

Lignano Sabbiadoro è comune ormai dal 1959, quando si distaccò da un punto di vista amministrativo da Latisana. Si trova nel sud del Friuli, nella zona meridionale della provincia di **Udine**, ed è una delle località estive più frequentate dell'intera regione. Si trova ad una cinquantina di chilometri dal comune capoluogo, a metà strada tra **Venezia** e **Trieste**. Il comune di Lignano confina con la laguna di Marano ad est, col fiume Tagliamento ad ovest e col Mar Adriatico a sud.
Lignano Sabbiadoro è una rinomata località turistica, e per lei parlano i numeri: si attesta che, annualmente, è visitata da **circa 4 milioni di turisti**. Il nome 'Sabbiadoro', come è facilmente intuibile, si riferisce al suo **meraviglioso litorale**, e al suo splendido **clima caldo e temperato** (di cui parleremo nel paragrafo finale), che la rendono una 'isola felice' nel Friuli.

Una delle spiagge di Lignano, il cui litorale è lungo circa 8 chilometri

Il litorale di Lignano è lungo **più di 8 chilometri**, con numerosi stabilimenti disseminati sulle bellissime spiagge, tutti molto ben attrezzati e adatti anche alle famiglie con bambini a carico. Sono presenti, peraltro, anche **due spiagge libere** e, per chi viaggia con gli animali, anche **due spiagge a pagamento per i nostri amici a 4 zampe**: il Doggy Beach e La Spiaggia di Duke.
Qui ci si può dedicare davvero ad ogni tipo di **attività balneare**: vela, windsurf, kitesurf, ma anche attività sulla sabbia come il beach soccer o il beach volley, con numerose competizioni internazionali qui ospitate.

Anche il **lungomare** di Lignano è un posto suggestivo per passare i pomeriggi, vista lo splendido paesaggi che si apre agli occhi dei turisti. Sul lungomare (ufficialmente il **Lungolaguna Trento**) vi è un lungo tratto anche di **pista ciclabile**, con qualche rientro all'interno della laguna di Marano, per delle suggestive soste paesaggistiche.
Paesaggio, è bene specificarlo, la cui bellezza è stata certificata dal prestigioso riconoscimento della **Bandiera Blu**, che oltre al paesaggio premia anche le infrastrutture turistiche numerose ed efficienti di questo comune. Bella da visitare a piedi e anche in barca. A Lignano, infatti, sono presenti numerosi piccoli **porticcioli turistici**, che aumentano ancor di più l'appetibilità di questa località friulana per le vostre stagioni estive!

L'ingresso dell'Arena Alpe Adria, il centro culturale più importante della località friulana

Anche la cultura ha il suo spazio a Lignano, con una particolare attenzione per gli eventi. Avrete capito che stiamo parlando dell'**Arena Alpe Adria**, struttura moderna posta affianco al municipio, sede storica del **Festivalbar** per alcune date comprese tra le edizioni del 1992 e quella del 2005.
Molto interessante per i turisti è anche la **Terrazza a Mare**, una struttura inaugurata nel 1972 che spicca nel centro del paese, e che comprende servizi solarium oltre a numerosi bar e negozi. Ricordiamo, poi, anche la presenza dello storico **Acquasplash**, il primo parco acquatico tematico d'Italia in ordine di tempo, ed del **Lunapark Strabilia**, tra i più importanti del nostro Paese.
Infine, non mancate di fare visita allo splendido **Parco Zoo di Punta Verde**, un parco di biodiversità con circa 1.200 esemplari di fauna appartenenti addirittura a 200 specie diverse, da poter osservare nel loro habitat naturale. Si tratta di una delle principali attrattive di Lignano Sabbiadoro.

Per ulteriori informazioni sugli eventi, le attrazioni e i luoghi da visitare si prega di recarsi all'Ufficio Spiagge, presente presso la reception di **BELLA ITALIA & EFA VILLAGE S.R.L.**

Informazioni costantemente aggiornate sono anche disponibili presso il sito:

https://www.lignano.org/

6 Descrizione della Spiaggia e delle Infrastrutture di supporto

GeTur gestisce un tratto della spiaggia di Lignano Sabbiadoro (UD), Lungomare Trieste e le relative strutture di supporto ("Infrastrutture" o "Rotonde").

Ciò in quanto titolare, per effetto di subentro autorizzato con determina n. 469 del 6 maggio 2011 (e successive proroghe al 31/12/20), della **concessione demaniale marittima** n. 35/01 rep. 78 (successivamente integrata con decreto PMT/422/VTP-DE.1 del 10.06.2004 e successivo decreto PMT/1141VTP-DE.1 del 29.12.2004).

Come si evidenzia nella planimetria seguente la porzione di demanio marittimo gestita dalla Società comprende:

- la spiaggia vera e propria, che si caratterizza per un tappeto di sabbia finissima e l'ampiezza e profondità delle dimensioni;
- la pineta adiacente;
- le infrastrutture di supporto, immerse nel verde della pineta.

Per ulteriori dettagli si veda ALL. 03.01 Tabellone informativo

6.1 La Spiaggia e le Infrastrutture

La spiaggia ("Spiaggia") consiste in un tratto della costa di Lignano Sabbiadoro (UD) identificata al n. 212 del Piano di Utilizzo Demaniale ("PUD") della superficie complessiva di 213.770,75 m², secondo quanto meglio precisato nella Tabella seguente.

La superficie della Spiaggia		
Superficie demaniale occupata: 213.770,75 m²		
Superficie destinata a scopi sociali assistenziali: 208.520,75 m²:		
Superficie di area scoperta: 201.133,55 m²		
Superficie occupata da impianti di facile rimozione: 5.020,81 m²		
Superficie occupata da pertinenze demaniali marittime: 2.366,39 m²		
Superficie di area scoperta destinata a scopo turistico ricreativo: 5.250,00 m²		
Utilizzo previsto	☒ PUBBLICO	☒ PRIVATO

I primi 100 metri di Spiaggia sono caratterizzati da spiaggia libera. Presso tale settore gli utenti hanno accesso alla Rotonda n° 1.

I successivi 116900 m di Spiaggia sono ad uso esclusivo dei soci di Ge.Tur e degli utenti di BI Village che accedono alle Rotonde n° 2, 3 e 4.

Gli ultimi 5000 metri di Spiaggia sono destinati a scopo commerciale e permettono l'accesso alla Rotonda n° 5.

Le Infrastrutture connesse consistono in cinque edifici di cemento collocati immediatamente alle spalle dell'arenile, destinati ai servizi di spiaggia. Essi constano di due piani:

- piano terra con servizi igienici e spogliatoi;
- primo piano con deposito.

Nella tabella seguente è indicata la capacità della struttura balneare e le informazioni inerenti al quantitativo delle attrezzature presenti in struttura.

n. 3.600	**CAPACITA' MASSIMA DI PERSONE ACCOGLIBILI**
n. 80	**CAPACITA' PERSONE CON DISABILITA' ACCOGLIBILI**
n. 1300	**OMBRELLONI**
n. 1200	**LETTINI DA SPIAGGIA**
n. 1760	**SEDIE A SDRAIO**

7 Servizi forniti

Nella Tabella seguente sono indicati i servizi offerti da GeTur: alcuni dei quali gestiti direttamente dalla Società ed altri esternalizzati a società terze (*outsourcing*).

I servizi della Spiaggia					
Servizio	**Presente in gestione diretta**	**Non Presente**	**Presente in gestione a terzi (outsourcing)**	**Presente, in gestione a terzi con contratto diretto con comune/demanio**	**Nome gestore (se gestito da soggetto terzo)**
NOLEGGIO LETTINI ED OMBRELLONI					
RICREAZIONE E TEMPO LIBERO					Associazioni di categoria Dune Srls
FOOD & BEVERAGE					Bella Italia & EFA Village (Distributori Bevande)

I servizi della Spiaggia					
Servizio	**Presente in gestione diretta**	**Non Presente**	**Presente in gestione a terzi (outsourcing)**	**Presente, in gestione a terzi con contratto diretto con comune/demanio**	**Nome gestore (se gestito da soggetto terzo)**
					Apertura Beach Bar Rotonda 3 – in capo a Dune Srls
PROTEZIONE DELLE COSTE (compresa risagomatura e ripascimento)					Playa Ecology Srl
ATTIVITÀ SPORTIVE				ART 45 bis del codice della navigazione per l'autorizzazione dell'affidamento della gestione a terzi	gestita da Polisportiva Ermano Lizzi ASD Sportown SAS Bee Free ASD EFA Village e Bella Italia Spa + permessi temporanei
EVENTI SOCIOCULTURALI, RELIGIOSI E SPORTIVI					Bella Italia & EFA Village Polisportiva Ermano Lizzi ASD
CONSERVAZIONE DELLA NATURA					Playa Ecology Srl
PESCA E RACCOLTA FRUTTI DI MARE					
VENDITORI AMBULANTI					L'accesso di venditori ambulanti è ammesso esclusivamente sulla base di specifiche autorizzazioni, in caso di eventi Convenzione con il Comune di Lignano Sabbiadoro
SERVIZI DI SALVATAGGIO A TERRA					7 Dipendenti contrattualizzati GETUR
SERVIZI DI SALVATAGGIO A MARE					Dune Srl
GESTIONE PARCHEGGI					Bella Italia & EFA Village e Comune di Lignano Sabbiadoro
SERVIZI DI PULIZIA DELLA SPIAGGIA					
GESTIONE RIFIUTI					Varie ditte preposte al deposito e smaltimento dei rifiuti – Playa Ecology S.r.l.- rifiuti da ripascimento ed emergenza – M.E.F. – Gestore Rifiuti – Gestore Comunale (Lignano Sabbiadoro)
SERVIZI PER I DISABILI					Bagnino di terra - servizio di assistenza per la balneazione dei disabili a richiesta

I servizi della Spiaggia					
Servizio	Presente in gestione diretta	Non Presente	Presente in gestione a terzi (outsourcing)	Presente, in gestione a terzi con contratto diretto con comune/demanio	Nome gestore (se gestito da soggetto terzo)
NOLEGGIO NATANTI A MOTORE				Art. 45bis	Polisportiva Lizzi ASD Sportown SAS
NOLEGGIO NATANTI NON A MOTORE				Art. 45bis	Polisportiva Lizzi ASD Bee Free ASD
SERVIZI IGIENICI					Getur
SERVIZIO DI VIGILANZA DIURNA					Vigilanza in capo al Comune (convenzione con il Comune) Ge.tur – Bagnini controllo degli accessi.
SERVIZIO DI VIGILANZA NOTTURNA					EFA Village & Bella Italia (in subappalto)
LIVELLAMENTO SPIAGGIA					GeTur – Playa Ecology S.r.l.

La **gestione ordinaria della Spiaggia** è svolta dai bagnini di terra (personale di GeTur), i cui compiti sono i seguenti:

Durante la stagione balneare	• pulizia ordinaria della spiaggia (esclusa la rimozione delle alghe, esternalizzata) • apertura/chiusura degli ombrelloni • posizionamento di lettini o sedie a sdraio eventualmente richiesti dai turisti • riordino della spiaggia a fine giornata • pulizia dei bagni delle Rotonde • pulizia ordinaria (spazzatura) delle aree circostanti le Rotonde
Ad inizio e fine stagione	• posizionamento/rimozione dei camminamenti • posizionamento/rimozione degli ombrelloni, delle sedie a sdraio e dei lettini (in collaborazione con Ditte esterne)

7.1 Sport e attività ricreative

Presso lo stabilimento sono allestiti, nel rispetto del Regolamento di gestione del demanio marittimo del Comune di Lignano Sabbiadoro, **campi sportivi ad uso esclusivo per le attività ricreative gestite da Bella Italia & Efa Village**, come ad esempio, campi da beach volley, da beach soccer, da bocce.

7.2 Animazione

I servizi di animazione sono erogati da associazioni di categoria, secondo tempi e modalità da queste stabiliti.

7.3 Eventi

La Società organizza eventi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa applicabile, comunicando con congruo anticipo e mezzi adeguati all'utenza l'oggetto, la durata, le modalità di partecipazione.

La gestione degli eventi è affidata a Efa Village e Polisportiva lizzi

7.4 Noleggio

Presso la Spiaggia è possibile accedere a servizi di noleggio aventi ad oggetto:

- imbarcazioni e canoe (per gli ospiti di Bella Italia & Efa Village);
- pedalò;
- parashooting.

I servizi sono gestiti in *outsourcing in ISTANZA AI SENSI DELL'ART. 45 BIS DEL CODICE DELLA NAVIGAZIONE PER L'AUTORIZZAZIONE DELL'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE A TERZI* a cui è possibile rivolgersi per informazioni su tariffe, modalità di erogazione, ecc.

POLISPORTIVA "ERMANNO LIZZI" Associazione Sportiva Dilettantistica

Via Martignacco, 187/5 - 33100 Udine

C.F. 94143980301 - P. IVA 02915120303 - Reg. CONI n. 307858

Tel. 0432.403624

e-mail: segreteria@polisportivalizzi.it

palestratomadini@polisportivalizzi.it

SPORTOWN.

P.IVA: 02031590306 – Sede legale: Via Udine n. 93 33054 Lignano Sabbiadoro (UD).

BE FREE.

P.IVA: 02741520304 – Sede legale: Via Vittorio Veneto n. 150 Tarvisio (UD).

DUNE Srl.s

8 Codice di comportamento

Gli utenti sono tenuti ad adottare un comportamento **conveniente e corretto**, tale da preservare l'ambiente litoraneo, le attrezzature a disposizione e da non arrecare disturbo né compromettere la sicurezza dei fruitori.

8.1 Permessi

È consentito:

- prendere il sole;
- fare il bagno;
- giocare con la sabbia;
- praticare attività ludiche e sportive purché nel rispetto dell'incolumità e della tranquillità degli altri utenti;
- consumare cibo e bevande (senza abbandonare i rifiuti).

8.2 Divieti

Non è consentito:

- prendere il sole o trattenersi sula spiaggia senza costume o con costume che possa offendere la pubblica decenza;
- praticare attività ludiche che possano minacciare l'incolumità o comunque turbare la tranquillità o recare molestia al pubblico;
- condurre in spiaggia cani[1] (anche al guinzaglio) od altri animali;
- accendere fuochi o falò;
- lasciare buche sull'arenile: l'area dovrà essere ripristinata a cura dei realizzatori;
- accedere all'arenile in bicicletta o con mezzi a motore;
- trasferire il materiale e attrezzature date in locazione in luogo diverso da quello assegnato;
- nel periodo temporale compreso tra le ore 01.00 e le ore 07.00, l'utilizzo delle attrezzature (sdraio, lettini, ombrelloni, etc.) presenti in spiaggia;
- installarsi con attrezzature presso le dune naturali;
- l'accesso alla spiaggia con attrezzature proprie e l'uso delle stesse;
- in caso di noleggio di ombrelloni, cambiare di posto ombrellone senza averne ottenuto preventiva autorizzazione bagnini di terra;
- divieto di fumare in presenza di lattanti, di bambini fino a 12 (dodici) anni e di donne in evidente stato di gravidanza, e gettare a terra i mozziconi di sigaretta;
- gettare in mare o sulle spiagge o sotterrare materiali di rifiuto (es. mozziconi di sigaretta, imballaggi, carte e bottiglie, ecc.) di qualsiasi genere o provenienza;
- riporre nei contenitori per la raccolta differenziata tipologie di rifiuti diverse da quelle indicate negli appositi cartelli (cfr. di seguito, par. 7, *Smaltimento dei rifiuti*);
- lasciare negli spogliatoi indumenti, nonché oggetti personali;
- nella fascia di mare di 500 metri dalla costa dalle ore 07:00 alle 20:00 l'esercizio di qualsiasi tipo di pesca, anche subacquea;

[1] Ad eccezione di cani-guida per non vedenti; cani dedicati alla terapia da affezione muniti delle certificazioni di legge (ad esempio i cani salvavita per diabetici); le unità cinofile da salvataggio munite di brevetto per il salvataggio.

- attraversare le zone frequentate dai bagnanti con un'arma subacquea carica;
- disporre nella zona di arenile compresa nei 5 metri dalla battigia, ombrelloni, sedie a sdraio, unità da diporto o altre cose che siano di ostacolo al transito e alla balneazione, ad esclusione dei mezzi di soccorso;(il divieto di cui al punto precedente si estende anche oltre i cinque metri dalla battigia fino alla prima fila di ombrelloni, se esistente);
- lasciare natanti in sosta senza regolare concessione, ad eccezione di quelli destinati alle operazioni di assistenza e salvataggio;
- tirare a secco imbarcazioni da pesca e distendere le reti;
- introdurre ed usare bombole di gas o altre sostanze infiammabili;
- campeggiare e/o accamparsi, impiantare tende, baracche, roulottes, o pernottare nelle cabine e all'addiaccio;
- effettuare attività di nuoto al di fuori delle zone di mare riservate alla balneazione omettendo segnalare la propria presenza con un galleggiante, recante una bandiera rossa con striscia diagonale bianca, collegato ad una sagola non più lunga di 3 metri;
- il transito nelle zone di mare riservate alla balneazione, nelle ore comprese tra le 07.00 e le 20.00 di qualsiasi unità a motore e a vela, windsurf compresi[2];

- nelle zone di mare riservate alla balneazione è altresì vietato:
  - l'ormeggio/ancoraggio di ogni unità navale, salvo i casi previsti con apposita concessione o autorizzazione demaniale marittima ;
  - l'atterraggio/ammaraggio di qualsiasi tipo di velivolo, inclusi deltaplani, ultraleggeri e mezzi similari, ed il sorvolo a bassa quota (inferiore a 300 metri), salvo i casi previsti dalle vigenti norme, quali mezzi di soccorso e di polizia in attività di servizio;
  - l'atterraggio/transito con windsurf, kite-surf, paracadute ed altri tipi di tavole a vela nei tratti di costa frequentati da bagnanti, salvo le aree adibite e segnalate quali appositi corridoi di lancio e destinate all'esercizio di tali attività.

8.3 Altre previsioni

L'utente deve osservare le disposizioni contenute nel presente Regolamento, nelle Ordinanze del Comune di Lignano Sabbiadoro e della Capitaneria di Porto di Lignano e nel Regolamento Comunale per l'uso del Demanio Marittimo e disciplina delle attività balneari.
I documenti sono esposti all'ingresso dello stabilimento.

---

[2] Ad eccezione di:
a) natanti da diporto di piccole dimensioni, privi di motore, tipo jole, canoe, pattini, mosconi, lance, nonché pedalò e simili;
b) unità della Guardia Costiera, delle FF.AA., delle Forze di Polizia ed altre pubbliche amministrazioni in attività di soccorso e polizia marittima;
c) unità dipendenti da associazioni di volontariato in attività di soccorso coordinate dall'Autorità Marittima;
d) mezzi appartenenti all'A.R.P.A., adibiti a campionamenti delle acque a fini di balneazione, riconoscibili dalla dicitura "Servizio campionamento";
e) i mezzi ad idrogetto adibiti al servizio di salvataggio;
f) mezzi impiegati in attività di pulizia degli specchi acquei, autorizzati dall'Autorità Marittima.

Le sopra elencate unità devono comunque mantenere idonea distanza di sicurezza dai bagnanti ed adottare ogni cautela in occasione del transito.

L'inosservanza delle norme del presente Codice di Condotta e di quelle ivi richiamate comporterà per il trasgressore l'allontanamento dalla Spiaggia.

Per altre regole di accesso ci si riferisce al **REGOLAMENTO DI SPAGGIA**

9 Orari di apertura

ORARI DELLO STABILIMENTO		
Periodo	**Orario di apertura**	**Orario di chiusura**
Bassa stagione: 01 maggio – 30 giugno 1° settembre – 30 settembre (salvo proroghe)	10.00	18.00
Alta stagione: 1° luglio – 31 agosto	9.00	19.00
Il servizio di salvamento è garantito durante tutto il periodo di apertura dello stabilimento		

Orario di apertura dell'ufficio Spiaggia		
Giorni	**Mattino**	**Pomeriggio**
Lunedi	chiuso	chiuso
Martedì – Mercoledì	10.00 -13.00	14.00-17.00
Giovedì	10.00-15.00	
Venerdì – Sabato - Domenica	09.00-13.00	14.00- 17.00

9.1 Regole generali relative agli orari di accesso

Fuori degli orari di apertura sopra indicati sono consentiti soltanto l'accesso e la sosta sull'arenile.

La Società è pertanto sollevata da qualsiasi responsabilità in ordine a eventuali danni a cose e persone che dovessero verificarsi fuori dalle ore di apertura dello stabilimento, in conseguenza della sospensione dei servizi balneari.

9.2 Condizioni e Modalità di ingresso

L'**accesso alle strutture di servizio ed alle aree degli ombrelloni** è consentito solo alle persone munite di apposito braccialetto consegnato all'atto della prenotazione/acquisto. In fase di primo accompagnamento all'ombrellone il personale verifica anche la presenza della ricevuta di prenotazione/acquisto I clienti inoltre sono informati dei servizi erogati attraverso la Carta dei Servizi presente in ufficio spiagge ed esposta in bacheca.

L'uso degli impianti, dei giochi, e la sosta sull'arenile in concessione a GeTur sono riservati agli acquirenti dei servizi di spiaggia.

L'**accesso alla battigia è libero** anche per i soggetti che non siano clienti della struttura gestita dalla Società, purché rispettino i percorsi predisposti allo scopo.

Nel tratto di arenile tra la prima fila di ombrelloni e il mare (compresa la battigia) è, in ogni caso, vietata la sosta e, comunque ogni occupazione od uso che possano recare intralcio al libero transito.

GeTur non assume la custodia delle attrezzature e cose di proprietà privata introdotte sull'arenile o depositate negli spogliatoi e nei servizi pubblici, e pertanto, non assume responsabilità per eventuali sottrazioni o danneggiamenti di queste.

Nella Carta dei Servizi è presente una Planimetria (cfr. par. 4) dove sono indicati i **percorsi di ingresso alla spiaggia.**

9.3 Veicoli autorizzati all'ingresso

Generalmente è **vietato** entrare in spiaggia con mezzi meccanici di qualsiasi tipo. I mezzi, per poter accedere alla spiaggia devono essere dotati di **apposita autorizzazione**.

Il transito dei veicoli è consentito, previa comunicazione, per le operazioni di **pulizia e di trasporto delle attrezzature** per altre attività già consentite sulla spiaggia (es. manifestazioni, allestimenti stagionali, rifornimento di attività di somministrazione alimenti e bevande).

Previa presentazione di apposita domanda, l'Amministrazione Comunale può valutare, eventualmente, di consentire l'accesso ed il transito in spiaggia di mezzi meccanici anche per altre ragioni.

Il transito di mezzi meccanici per attività istituzionali promosse dal Comune o attuate da altre Pubbliche Amministrazioni, anche mediante ricorso a soggetti terzi da queste incaricati, non è soggetto ad autorizzazione.

Il transito dei veicoli di primo soccorso o delle autorità di vigilanza è naturalmente consentito e registrato

10 Smaltimento dei rifiuti

Gli ospiti sono pregati di smaltire i rifiuti rispettando l'ambiente, effettuando la raccolta differenziata e di utilizzare gli appositi contenitori suddivisi per tipologia di rifiuto, collocati sulla Spiaggia e, in particolare, nelle Rotonde e lungo il bagno-asciuga, nei tratti di considerevole passaggio.

Per la collocazione della raccolta differenziata si veda **ALL 03.01 Tabellone informativo**

A titolo esemplificativo si riportano quali sono le diverse tipologie di rifiuti da collocare nei contenitori.

Raccolta differenziata	
Contenitore	**Rifiuto**
	Umido stradale (Rifiuti alimentari sia crudi che cotti, fazzoletti e tovaglioli sporchi)
 Contenitore senza fondo con cartellone	**Carta e Cartone** (Cartone pulito, riviste e giornali)
 ordinari	**Plastica e lattine** (Piatti, bicchieri e posate monouso puliti dai residui di cibo. Lattine di bevande e di cibo pulite dai residui di cibo)
 120 litri	**Vetro** (Vasetti, bottiglie e barattoli di vetro ben puliti dai residui di cibo)

Raccolta Residuo indifferenziato	
Contenitore	**Rifiuto**
	Secco residuo (Plastica non riciclabile, carta non riciclabile, carta da forno, scontrini, gomma, assorbenti, pannolini e pannoloni)

11 Sicurezza

11.1 Vigilanza e segnalazioni

I bagnini di terra hanno la responsabilità di **segnalare alle autorità di vigilanza**. **comportamenti non conformi al Codice di Condotta nonché alla normativa, anche amministrativa, vigente.**

In particolare, il servizio di salvataggio segnalerà la presenza di ambulanti abusivi, l'accesso alla spiaggia con mezzi non consentiti (biciclette, motorini, monopattini elettrici e automobili ecc.), la presenza di animali domestici (fatta eccezione dove espressamente consentito) o animali pericolosi e, in generale, condotte che infrangono i divieti imposti dal Regolamento comunale di gestione del demanio marittimo e/o ordinanze in materia di balneazione.

Accesso alla spiaggia

I clienti del villaggio accedono alla spiaggia attraverso braccialetto di riconoscimento, dotato di codice QRCODE, per consentire ai minori di essere identificati rispetto alla struttura in cui è ospite.

I clienti commerciali devono essere dotai per poter accedere alla spiaggia del titolo che da loro diritto ad utilizzare la struttura sia in forma cartacea che in forma digitale

Lo spiaggista (bagnino di terra) è inoltre dotato di un elenco degli abbonati in modo di verificare il titoli di stazionamento

11.2 Segnalazioni di sicurezza

- Il limite della zona riservata alla balneazione è segnalato con il posizionamento di gavitelli di colore **rosso** saldamente ancorati al fondo e posti a distanza non superiore a 50 metri l'uno dall'altro, parallelamente alla linea di costa, in corrispondenza delle estremità di fronte mare delle concessioni, comunque nel numero minimo di tre.
- È inoltre evidenziato il limite entro il quale i non esperti nel nuoto possono effettuare la balneazione Il limite di acque sicure (metri 1,60 di profondità) è segnalato mediante l'apposizione di galleggianti di colore bianco, collegati da una cima, ad intervalli non superiori a metri 5, le cui estremità sono ancorate al fondo. Ove ciò non sia possibile, viene apposta sulle spiagge e/o su pali posizionati nello specchio acqueo antistante, adeguata segnaletica ben visibile dagli utenti, redatta oltre che in italiano in più lingue straniere, tra cui inglese, tedesco e sloveno. e recante la seguente dicitura:

  "ATTENZIONE – LIMITE ACQUE SICURE (metri 1,60) NON SEGNALATO"

- E' segnalata in modo idoneo ogni eventuale zona pericolosa e/o vietata alla balneazione per la presenza di foci, scogli, fondali insufficienti, etc., con idonei cartelli ben visibili agli utenti, redatti oltre che in italiano in più lingue straniere, tra cui inglese, tedesco e sloveno e recanti la seguente dicitura:

  "ATTENZIONE – ZONA PERICOLOSA"

  (*identificazione del pericolo specifico*)

- Sono effettuate ricognizioni, tese a verificare la permanenza in sito di tutti i gavitelli, segnali, cartelli posizionati all'inizio della stagione balneare, provvedendo al loro immediato ripristino qualora divelti, rimossi, manomessi, o comunque resi illeggibili.

- Il nuotatore che intenda effettuare attività di nuoto al di fuori delle zone di mare riservate alla balneazione ha l'obbligo di segnalare la propria presenza con un galleggiante, recante una bandiera **rossa** con striscia diagonale bianca, collegato ad una sagola non più lunga di 3 metri.

- A maggior tutela della sicurezza della vita umana in mare è istituita una fascia di rispetto dell'ampiezza di 50 metri oltre la zona di mare riservata ai bagnanti, all'interno della quale le unità non possono navigare a vela, a vela con motore ausiliario e a motore.
  Le unità da diporto propulse a motore navigano ad una velocità non superiore ai 10 nodi e con lo scafo in dislocamento qualora si trovino nella zona di mare compresa tra il limite esterno dello specchio acqueo riservato alla balneazione (400 metri) ed i 1000 metri dalle spiagge.

- Le unità a motore, a vela o a vela con motore ausiliario, se non condotte a remi, raggiungono la riva utilizzando esclusivamente gli appositi **corridoi di lancio** le cui caratteristiche sono indicate di seguito:
  - larghezza 20 metri. Tale misura, che in ogni caso non potrà essere inferiore a 10 metri, potrà essere ridotta qualora il fronte a mare della concessione sia pari od inferiore al limite di 20 metri;
  - profondità (lunghezza) equivalente alla zona di mare riservata ai bagnanti nella zona interessata;
  - delimitazione costituita, ai lati, da due sagole, portanti tarrozzi galleggianti di colore rosso, distanti tra loro non più di 10 metri, e sostenute da gavitelli, di colore giallo o arancione, distanziati ad intervalli di 50 metri, di cui i primi, verso terra, ancorati a 5 metri dalla battigia, e gli ultimi, verso mare, fino al limite della zona di mare riservata alla balneazione; in caso di forti escursioni di marea il concessionario può limitare l'uso delle sagole sostituendo, limitatamente agli ultimi 200 metri del corridoio, le stesse e i relativi tarozzi rossi con gavitelli di colore giallo o arancione distanziati ad intervalli di 25 metri invece che di 50 metri
  - all'inizio del corridoio, lato mare, viene posizionato un cartello ben visibile, redatto in più lingue, indicante **"CORRIDOIO DI ATTERRAGGIO – DIVIETO DI BALNEAZIONE"**. La suddetta dicitura (tradotta in inglese e tedesco) è, inoltre, riportata su apposito cartello sistemato sulla battigia all'ingresso del corridoio.

11.3 Emergenza

Il servizio di salvamento è garantito ininterrottamente durante il periodo di apertura dello stabilimento e, precisamente, dalle ore 9.00 alle ore 19.00

Sulla spiaggia sono presenti **7 torrette di avvistamento** dei **bagnini di Salvataggio (assistenti bagnanti-bagnini di mare).** Presso ogni postazione di salvataggio è presente un assistente bagnanti munito di idoneo brevetto rilasciato dalla Società Nazionale di Salvamento o dalla Federazione Italiana Nuoto (Sezione Salvamento).

L'assistente bagnanti indossa l'apposita tenuta obbligatoriamente di **colore rosso** indicante la qualifica salvamento o salvataggio, che nella postazione di salvataggio durante l'orario di apertura degli stabilimenti pronto ad entrare in acqua con il battello di salvataggio.

11.4 Bandiere

Tra la prima fila di ombrelloni e la battigia è issata una bandiera tricolore, gialla o rossa che, a seconda del colore, rappresenta un significato diverso in base ai pericoli presenti in spiaggia.

Bandiera Tricolore: indica una situazione di normalità durante la quale si può fare il bagno sotto la sorveglianza di una squadra di bagnini (assenza di pericolo)

Bandiera Gialla: indica che è pericoloso fare il bagno (fare attenzione!)

Bandiera Rossa: indica il divieto di balneazione (divieto di balneazione).

11.5 Primo soccorso

Per l'emergenza a terra il numero unico è:

112

Al fine di garantire un rapido intervento dei mezzi di soccorso è operativo per **l'emergenza in mare** il seguente numero:

Numero Blu 1530

Altri numeri utili sono:

Guardia costiera	
Ufficio Locale Marittimo di Lignano Sabbiadoro	0431/724004
Ufficio Circondariale Marittimo di Grado	0431/80050
Guardia Costiera Ausiliaria Tagliamento Lignano Sabbiadoro	335/8231103

Presso la struttura balneare sono disponibili le seguenti **dotazioni di primo soccorso**:

- n°1 pallone AMBU o altro apparecchio per la respirazione artificiale di analoga efficacia;
- n°3 bombole individuali di ossigeno da un litro senza riduttore di pressione o, in alternativa, una bombola da litri otto con manometro e regolatore di pressione;
- n°3 cannule orofaringee per la respirazione artificiale, di cui una per bambini;
- mascherine per respirazione bocca a bocca;
- pocket-mask per respirazione bocca-naso-bocca;
- n°1 apribocca a vite o sistema similare;
- n°1 pinza tiralingua;
- n°1 barella;
- n°1 cassetta di pronto soccorso;

- **defibrillatore collocato presso la Rotonda n. 3**, segnalato con un cartello ben visibile

Per ulteriore dettaglio in merito alla collocazione delle dotazioni di primo soccorso si veda si veda **ALL 03.01 Tabellone informativo**

Per la richiesta di medicazioni del **kit di primo soccorso** rivolgersi ai Bagnini di Terra

Il Servizio di primo soccorso è costantemente attivo, con il servizio di Salvataggio. Il personale ha effettuato corsi BLSD (Basic Life Support & Defibrillation).

11.6 Smarrimento persona

Lo smarrimento potrebbe interessare non solo bambini che possono recarsi incuriositi presso altri lidi balneari ma potrebbe interessare anche gli adulti che nei casi più gravi potrebbero annegare a causa di malori improvvisi

In caso di smarrimento di una persona, si invita a segnalare l'accaduto ad un **bagnino di salvataggio e/o ad un bagnino di mare**, il quale provvederà a coinvolgere il bagnino di salvataggio.

Quest'ultimo informerà i colleghi per segnalare vocalmente la ricerca, tramite megafoni, indicando – quale punto di ritrovo – una torretta di riferimento.

Laddove opportuno (in particolare, nel caso di smarrimento di un ospite della relativa struttura), potrà essere coinvolta anche la reception di Bella Italia Efa Village.

In caso l'assenza persista oltre un congruo tempo di ricerca, vengono informate le Forze dell'Ordine.

Nel caso di ritrovamento di bambini smarriti, prima del riaffido viene effettuato un controllo per assicurarsi che l'affidamento avvenga verso un soggetto che ne abbia titolo.

11.7 Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti si invita ad informare i bagnini di terra.

Gli oggetti smarriti ritrovati nei luoghi di pertinenza dello stabilimento sono consegnati alla Polizia Locale trascorsi due giorni dal ritrovamento senza che il proprietario ne abbia fatto richiesta.

12 Tariffe

Di seguito di pubblica il tariffario degli abbonamenti 2024

L'abbonamento prevede la dotazione di ingresso, 1 ombrellone, 2 lettini da spiaggia, (sedia a sdraio a tariffa)

FILA	SEASON	SEASON	STAY (SOLO NON RESIDENTI)	SAND (SOLO NON RESIDENTI)	SUN (SOLO NON RESIDENTI)	STAR (SOLO NON RESIDENTI)
	122 gg	122 gg	01/06-15/09	01/06-31/08	15/06-31/08	01/07-31/08
	NON RESIDENTI	RESIDENTI	PRENOTABILE DAL 25/05	PRENOTABILE DAL 25/05	PRENOTABILE DAL 31/05	PRENOTABILE DAL 15/06
			107gg	92 gg	77 gg	62 gg
1^	1100,00	850,00	1050,00	1010,00	910,00	850,00
2^	1040,00	815,00	975,00	945,00	900,00	815,00
3^	1020,00	735,00	825,00	900,00	855,00	735,00
4^	960,00	625,00	870,00	825,00	760,00	625,00
5^	925,00	565,00	815,00	765,00	690,00	565,00
Da 6 a 9	885,00	555,00	755,00	705,00	620,00	555,00

TIPO SERVIZIO/ATTIVITA'		OSPITI BELLA ITALIA & EFA VILLAGE		OSPITE
		Costo Settimanale	Costo Giornaliero	Costo Giornaliero
	INGRESSO	Già incluso nella camera	Già incluso nella camera	Gruppi e associazioni 7 euro /die
	SPOGLIATOIO	Già incluso nella camera	Già incluso nella camera	Incluso nella tariffa
	OMBRELLONE	Già incluso nella camera	Già incluso nella camera	Incluso nella tariffa – 1 ogni 5 bambini
	LETTINO DA SPIAGGIA	Già incluso nella camera	Già incluso nella camera	Non inclusi
	SEDIA A SDRAIO	Già incluso nella camera	Già incluso nella camera	Incluso nella tariffa – 2 sdraio per ogni ombrellone -

Le informazioni e le prenotazioni per gli abbonamenti possono essere effettuate:

- direttamente presso l'Ufficio Spiaggia, durante gli orari di apertura,
- tramite mail : geturgnove@hotmail.com – villaggio.lignano@bellaitaliavillage.com
- Sito: www.geturscarl.it

E' garantito l'accesso a tariffa agevolata:

- agli utenti dei Centri, Associazioni, Enti, ASL previa stipula apposita convenzione,
- ai disabili al 67% muniti di certificazione ai sensi della Legge 104/1992
- agli accompagnatori dei disabili

13 Informative ai clienti

Precauzioni

Le precauzioni fondamentali sono rappresentate dal distanziamento sociale (consigliato), dall'igiene frequente delle mani e dall'utilizzo della mascherina (per i lavoratori, al chiuso e in caso di distanza ravvicinata con altre persone).

L'igiene personale eseguita correttamente è decisiva per la riduzione della diffusione del virus.

Nei servizi igienici, negli spogliatoi ed agli ingressi delle rotonde è stata esposta l'informativa contenente le indicazioni inerenti le modalità di lavaggio ed disinfezione delle mani.

Agli ingressi delle rotonde sono collocati e mantenuti costantemente riforniti distributori di gel a base di alcool per le mani.

In tutti i locali utilizzati sono a disposizione detergenti igienizzanti e salviette di carta per l'igienizzazione di superfici ed oggetti.

Per tutto quanto non espressamente riportato nel presente documento si rimanda alla cartellonistica esposta nonché alle normative vigenti.

13.1 Informazioni sulla sicurezza

Un servizio di vigilanza diurno verifica che l'accesso ai servizi dello stabilimento ed alla zona ombrelloni gestito da GeTur sia riservato ai soggetti dotati di braccialetto consegnato all'atto della prenotazione/acquisto[3].

I bagnini di terra e di salvataggio vigilano sul rispetto della presente Carta e della normativa applicabile.

Ulteriori numeri utili	
Comando Stazione dei Carabinieri di Lignano Sabbiadoro	0431/720270
Pronto soccorso di Lignano Sabbiadoro	0431/71001

[3] In ogni caso è garantito a chiunque l'accesso alla spiaggia libera nel rispetto del Regolamento comunale di gestione del demanio marittimo. Inoltre, l'accesso alla battigia è libero anche per i soggetti che non siano clienti della struttura gestita dalla Società, purché rispettino i percorsi predisposti allo scopo.

13.2 Spiagge accessibili

In generale la struttura è priva di barriere architettoniche: questo la rende perfetta per chi ha difficoltà motorie.

Sedie Job per disabili sono disponibili presso la struttura. L'accesso all'ombrellone e alla spiaggia è garantito secondo le condizioni indicate sub. Gli accessi alla spiaggia sono garantiti da plotte che consentono il passaggio dei disabili ai servizi. Laddove necessario, il personale della spiaggia può creare speciali passerelle per un facile accesso agli ombrelloni.

Tutte Rotonde sono dotate di servizi per disabili.

La spiaggia si raggiunge facilmente e velocemente; non ci sono strade percorse da veicoli e in spiaggia si trovano comode passerelle, anche per la balneazione

14 Obiettivi

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono previste per l'anno 2024 le seguenti azioni di miglioramento.

- → Manutenzione ordinaria e straordinaria degli stabilimenti privilegiando **prodotti ecologici** (legno, tinte murarie naturali, vernici ecologiche)
- → **Sensibilizzazione ai clienti per evitare sprechi** di acqua, sapone nelle toilette, docce, attraverso l'affissione di cartelli informativi e adeguamento docce con sistema di temporizzazione
- → **Corresponsabilizzazione dei soggetti gestori** in subconcessione di servizi all'interno degli stabilimenti, attraverso la condivisione della Carta dei Servizi
- → Collaborazione con Comune, Servizio Raccolta, Municipi, Aziende e Associazioni di volontariato, per **attività socio-educative, culturale e ambientali** all'interno dello stabilimento e per la diffusione di materiale informativo.
- → Riduzione dei consumi attraverso una attenta manutenzione e l'attuazione di interventi di ristrutturazione
- → Mantenimento dello standard di sicurezza e qualità dei servizi

Indicatori

Al fine di rendere i propri impegni valutabili e migliorabili, la Società ha elaborato degli indicatori di misurazione che vengono annualmente monitorati e rivisti alla luce delle prestazioni dell'Operatore Balneare.

Gli indicatori riguardano i seguenti elementi di valutazione:

c) indicatori dei servizi stabiliti e impegni presi dall'operatore balneare

d) risultati degli indicatori dei rischi per la salute e la sicurezza pertinenti;
e) risultati degli indicatori degli aspetti ambientali pertinenti;

f) obiettivi stabiliti per il periodo corrente e i risultati della loro attuazione nel periodo precedente;

Il **CdA** monitora i processi aziendali e degli aspetti ambientali da attuare, sulla base dei seguenti elementi:

- obiettivi e traguardi fissati dall'Azienda;
- aspetti ambientali significativi;
- fattori di rischio;
- prescrizioni di legge e regolamentari.

A cadenza almeno annuale il Cda di GETUR analizza i dati disponibili e procede al riesame della direzione.

Gli indicatori di monitoraggio delle prestazioni vengono definiti dal CdA attraverso il **Mod 6.3 Riesame della Direzione**. Tali parametri sono registrati e confrontati con i limiti di accettabilità definiti e pubblicati annualmente assieme alla Carta dei Servizi.

La verbalizzazione del Riesame della direzione è a cura del Cd con il supporto di UAMM.

A seguito dell'implementazione dello standard ISO 13009, possiamo presentare i risultati dettagliati per l'anno 2023:

PERIODO DI CAMPIONAMENTO		Prima implementazione – rendicontazione a fine stagione 2023	
Ambito	Indicatore	Valore garantito	Risultato
A. Salute e sicurezza	Infortuni materia di salute e sicurezza	1. 0 infortuni sul lavoro (IG IF)	0 infortuni
		2. 0 infortuni degli ospiti causati da non conformità del Servizio	0 infortuni causati da Non Conformità di Servizio
		3. 0 annegamenti degli ospiti causati da non conformità del Servizio	0 annegamenti
	Gestione dell'emergenza/rescue	4. 100% Tempi di risposta in caso di salvataggio inferiore ai 4 minuti	100%
		5. Almeno 2 prove di emergenza all'anno rispetto agli scenari previsti nella procedura di emergenza	2 prove all'anno effettuate
		6. Almeno 2 esercitazioni all'anno di salvataggio	2 prove all'anno effettuate
	Formazione in materia di salute e sicurezza soccorso	formazione del personale, ogni 3 anni sulle misure di salvataggio del personale di primo soccorso su tutto il personale formazione BLSD ogni 2 anni	Effettuata – riqualificati
B. Ambiente	Numero dei reclami in materia ambientale	1. Meno di 10 reclami all'anno (pulizie, rumore, rifiuti)	0 reclami formali Reclami a voce risolti in seduta stante
	Consumo acqua	2. Verifica presenza affissione presso ogni rotonda cartelli di sensibilizzazione al risparmio d'acqua	Apposizione cartello
		3. Riduzione dei consumi di acqua rispetto all'anno precedente (-1%)	Obiettivo raggiunto

	Qualità acqua	4. Monitoraggio e pubblicazione costante qualità dell'acqua di balneazione	Fatto sistematicamente
		5. Presidio quotidiano dei servizi gestiti dagli operatori di servizi sportivi e ricreativi art. 45 bis, ai fini della riduzione del rischio di contaminazione dell'acqua	conforme
	Rifiuti	6. Dotazione di raccoglitori per la Raccolta differenziata presso tutte le rotonde	Dotazione presso solo alcune rotonde
		7. Presidio quotidiano dei rifiuti, ai fini della riduzione del rischio di contaminazione	conforme
		8. Conferimento dei rifiuti almeno una volta ogni 2 giorni	Operazione eseguita In alta stagione
	Eventi a tema di sostenibilità ambientale	9. Promozione almeno 1 evento/anno a tema di sostenibilità ambientale (es. raccolta rifiuti in spiaggia)	Obiettivo raggiunto
C.Cultura e accessibilità	Accessibilità disabili Spiaggia	Garanzia di ospitalità dei disabili 80 posti disponibili al 100%	Azione attuata Giornalmente fruiti 80 ombrelloni per disabili
	Attività socio-educative, culturali e ambientali	Almeno 1 evento socioeducativo, culturale svolto presso la spiaggia in collaborazione con EFA Village associazioni, enti o con il Comune	Obiettivo raggiunto
	Accessi di persone con disabilità Rotonda	Liberi accessi a tutte le persone con disabilità in tutte le rotonde-100%	100%
D.Gradimento degli Ospiti	Questionari di Gradimento	80% delle valutazioni positive dai questionari di gradimento: • Pulizia aree comuni • Pulizia della spiaggia • Pulizia e igiene docce e servizi igienici • Sevizio di raccolta rifiuti	Obiettivo raggiunto
		80% delle valutazioni positive dai questionari di gradimento: • Accessibilità alla spiaggia • Qualità degli arredi (lettini, ombrelloni…) • Disponibilità e qualità delle docce e e dei servizi comuni	Obiettivo raggiunto
		80% delle valutazioni positive rispetto a: • Disponibilità e cortesia del personale di servizio • Qualità del servizio assistenza bagnanti • Servizio di sicurezza e salvataggio • Informazioni ricevute sui servizi della Spiaggia	Obiettivo raggiunto
		80% delle valutazioni positive rispetto a: • Servizi sportivi, ricreativi, animativi presenti nella spiaggia (convenzionati)	Obiettivo raggiunto 100%
		80% delle valutazioni positive rispetto a: • Costo del Servizio	Obiettivo raggiunto
		80% delle valutazioni positive rispetto a: • Costo del Servizio Stato di manutenzione delle infrastrutture	Obiettivo raggiunto

Sistema di gestione	Personale	Copertura al 100% del personale di salvataggio durante l'orario di apertura della spiaggia	100%
	Audit	Nessun rilievo a seguito verifiche da parte di enti preposti ES. NAS	nessuno
		Almeno un audit interno all' anno per verificare il rispetto dello Standard ISO 13009	attuato
	Ispezioni	100% ispezioni fatte, come programmate, durante l'anno e relative registrazioni alle attrezzature di salvataggio	attuato 100%
	Carta dei Servizi	Rispetto al 100% dei servizi offerti dalla carta dei servizi	attuato 100%

15 Segnalazioni e Suggerimenti

In caso di violazioni della Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo compilando il modulo in calce al presente paragrafo. GeTur agirà affiche ogni effettiva anomalia rilevata dagli utenti dei servizi porti all'implementazione di un processo di riparazione/miglioramento.

Ogni portatore d'interesse **può** rilevare una non conformità o riscontrare una segnalazione, un suggerimento, un reclamo trasmettendo comunicazione all' **Operatore balneare** di seguito **OB.**

Il modulo è reso disponibile in formato elettronico attraverso il seguente QR CODE

https://forms.gle/j4mUdEsEozfuABSq5

E' anche possibile richiedere il Modulo **Suggerimenti e segnalazioni** ai bagnini di terra e all'Ufficio Spiagge

Le non conformità possono pervenire dai vari responsabili attraverso i check di controllo.

Il reclamo può essere anche presentato alla Società in forma cartacea, tramite consegna ai bagnini di salvataggio o al personale dell'Ufficio Spiaggia, che provvedere a consegnarlo alla Società (Responsabile della Comunicazione – cfr. *infra*), tramite mail, all'indirizzo: geturgnove@hotmail.com

16 Questionario di gradimento

GeTur, al fine di promuovere ed attuare una politica votata al miglioramento continuo basato sui feedback provenienti dalla clientela, somministra questionari di gradimento destinati a raccogliere le opinioni degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti.

Il Modulo predisposto per la valutazione del Gradimento è il **Mod 06.02 Soddisfazione cliente**

In particolare, la somministrazione ai clienti avviene su base volontaria, a seguito di richiesta dell'Ufficio Spiaggia o della reception di Bella Italia Efa Village (nel caso degli ospiti di suddetta struttura). Il modulo viene inoltre somministrato a campione ai responsabili delle associazioni accolte dalla struttura.

E' possibile accedere ed inviare il questionario utilizzando anche apposito **QR Code**

I Moduli compilati sono raccolti anche dall'Ufficio **Spiaggia o dalla reception di Bella Italia & Efa Village e dai bagnini di terra.**

L'analisi dei questionari di customer è monitorata a cadenza mensile dal **CD** con i **Responsabil**i per porre eventuali correttivi.

Il report dei questionari di gradimento è riepilogato a cadenza annuale, a fine stagione e presentato al CdA, in sede di riesame della direzione.

17 Responsabile della comunicazione

GeTur ha nominato, quale Responsabile della Comunicazione -Ufficio Spiagge – Customer Sevice

Tale soggetto cura la comunicazione con l'utenza, con particolare riferimento alle informazioni relative a:

- servizi offerti agli utenti e alle circostanze in cui questi non sono disponibili;
- possibili situazioni di emergenza;
- risposte a reclami, suggerimenti e consultazioni;
- restrizioni in materia di legislazione e regolamentazione
- qualità dell'acqua e ambiente.

Informazioni su tali aspetti possono essere richieste tramite mail all'indirizzo geturgnove@hotmail.com e sono reperibili nelle bacheche dello stabilimento

18 Diffusione e comunicazione

La presente Carta dei Servizi è consultabile presso l'Ufficio Spiaggia -Customer Service dello stabilimento balneare.

Copia della stessa può essere richiesta tramite mail all'indirizzo geturgnove@hotmail.com