



CARTA DEI SERVIZI

Viale Europa Unita 24/B, 37011 Bardolino

T.045/ 622 99 60

F. 045/ 622 99 00

e-mail: info@aqualuthermae.com

www.aqualuxthermae.com

REV. 02_01/03/2018



INTRODUZIONE

1. L'Azienda

1. Origini e storia
2. Organizzazione
3. Mission

2. L' Acqua

3. L'offerta

- 3.1. Salute
- 3.2. Le Cure
- 3.3. La Struttura Termale

4. Principi fondamentali

- 4.1. Uguaglianza
- 4.2. Continuità
- 4.3. Partecipazione
- 4.4. Efficienza ed efficacia
- 4.5. Riservatezza
- 4.6. Deontologia
- 4.7. Trasparenza



Rispetto dell'ambiente

5. Strumenti di attuazione dei principi fondamentali

5.1. Qualità dei servizi

5.2. Informazioni al Cliente

5.3. Rapporti con il Cliente

5.4. Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei Clienti

6. Tutela

6.1. Diritti dei Clienti

6.2. Doveri dei Clienti

6.3. Reclami e segnalazioni

6.4. Trattamento dei dati personali

7. Norme di comportamento nelle emergenze

8. Informazioni utili

8.1. Periodi ed orari di apertura

8.2. Informazioni e Prenotazioni

8.3. Come raggiungerci

9. Validità della Carta dei Servizi



INTRODUZIONE

Con la Carta dei Servizi AQUALUX THERMAE sottolinea il proprio impegno a perseguire il massimo grado di soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei Clienti tenendo nella dovuta considerazione gli aspetti della qualità, della tutela e del rispetto dell'ambiente e della sicurezza.

L'obiettivo che AQUALUX THERMAE si pone è quello di fornire un servizio in linea con le esigenze del Cliente, adeguando costantemente lo standard alle evoluzioni ed ai cambiamenti dello scenario in cui opera.

Il miglioramento del servizio offerto alla società, la corretta informazione e trasparenza sulle attività ed i servizi che costituiscono la nostra offerta sono di fondamentale importanza nel rapporto con la clientela.

L'Amministratore

Bruno Viola



1. L'Azienda

1.1. Origini e storia

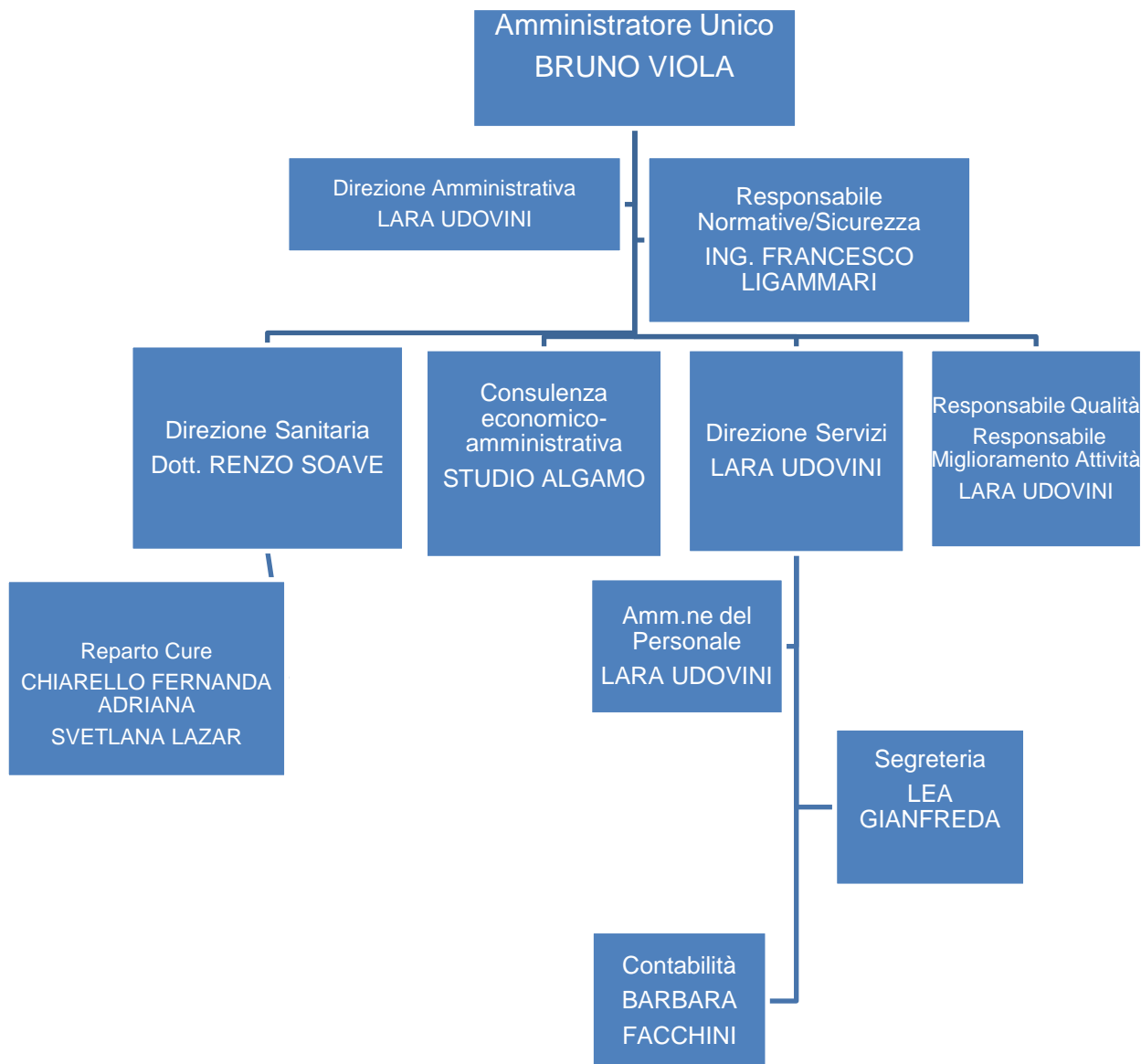
I Viola sono tra le famiglie storiche di Bardolino nonché una delle realtà imprenditoriali più radicate sul territorio. Nel 1903 gestivano uno dei tre mulini ad acqua di Bardolino nella località, che prese successivamente il nome da questa attività ovvero "Via Molini". L'attività proseguì fino al primo dopo guerra, periodo nel quale si presentarono i primi cambiamenti e miglioramenti in ambito industriale. Fu in quel momento che, il capostipite Bruno Viola, allora ventenne, intravide la necessità di diversificare la propria attività per ovviare alla crisi, che iniziava ad affliggere quel settore a seguito dell'avvento di tecnologie di lavorazione più avanzate. Essendo fortemente legato alla sua terra e considerando la rigogliosa coltivazione di olivi autoctoni, decise di creare e fondare nel 1950 l'Oleificio Viola, che diventò presto un riferimento nel campo oleario locale grazie anche al supporto dei figli di Bruno. Con il trascorrere degli anni l'attività si espanse ampiamente sino ad abbracciare l'intero territorio nazionale e diventare un marchio noto e diffuso nel settore alimentare. Nel 1992 si presentò l'opportunità di acquistare un lotto esteso situato a Bardolino, dove sorgevano le ormai dismesse cantine Bolla. I Viola, trasportati dalla volontà di creare una realtà, che potesse portare prestigio al territorio che tanto gli aveva donato, decisero di acquistarlo, intravedendo un grande potenziale di sviluppo turistico.



All'inizio del 2000 decisero di intraprendere la costruzione di un complesso alberghiero dedicato alla cura del benessere ed inaugurarono nel 2012 *Aqualux Hotel Terme Spa & Suite*. Il centro termale, *Aqualux Thermae*, rientra tra i suoi servizi di eccellenza.

- Permesso di ricerca Regione Veneto n. 881 del 18/03/2005 e scoperta della fonte San Severo
- Riconoscimento dell'acqua minerale naturale San Severo Decreto n° 3918 del 30/07/2009 da parte del Ministero della Salute
- Concessione di utilizzo dell'acqua termale San Severo D.G.R. Regione Veneto n° 1345 del 17/07/2012

1.2. Organigramma stabilimento termale *Aqualux Thermæ*





1.3 Mission

La mission Aziendale è rivolta al miglioramento dello stato di salute generale e psicofisico, attraverso l'utilizzo dell'acqua termale e delle terapie praticabili e ad essa riconducibili.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, inteso non solo come cura della malattia ma anche come attività di prevenzione, AQUALUX THERMAE è impegnata a realizzare iniziative che accrescano e perfezionino la qualità della cura attraverso l'utilizzo e l'applicazione della risorsa termale.

L'Azienda è parte attiva nell'attività scientifica attraverso l'attivazione di specifici protocolli di ricerca, in accordo con prestigiose Università italiane, ed è altresì impegnata nella divulgazione dei risultati della ricerca stessa.



2. L'acqua

Dopo approfonditi studi nel 2008 L'Università degli Studi di Padova ha classificato l'acqua minerale della fonte San Severo come *“medio-minerale, fredda, batteriologicamente pura con calcio, magnesio e bicarbonati come minerali prevalenti”*. Queste caratteristiche ne indicano l'utilizzo come balneoterapia nelle patologie cutanee quali:

- Psoriasi in fase di quiescenza (escluse le forme pustolosa ed eritrodermica)
- Eczema e dermatite atopica : Eczema costituzionale - Eczema da contatto
- Dermatiti su base allergica (escluse le forme acute vescicolari ed essudative)
- Dermatite seborroica ricorrente
- Acne



3. L'offerta

3.1 Salute

AQUALUX THERMAE dispone di un Centro Termale dedicato alla salute nel quale vengono erogate le cure termali

3.2 Accesso ai Servizi ed Accoglienza

Per poter accedere ai Servizi è necessario prenotare la visita medica telefonando allo 045/ 622 99 60 nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 10:00

AQUALUX THERMAE, attraverso l'impiego di personale qualificato, adotta procedure di accoglienza degli utenti in modo da favorire l'accessibilità alla struttura e servizi. I Clienti vengono informati sul corretto modo di usufruire dei Servizi e della struttura termale. AQUALUX THERMAE è attenta e disponibile ad ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti.

Accettazione medica

L'ammissione alle cure è subordinata alla visita medica, da effettuarsi presso lo stabilimento Termale. E'utile ed opportuna la presentazione di referti di precedenti esami.

3.2 Le cure

La tabella seguente riporta accanto a ciascuna patologia elencata in “Categoria Diagnostica” le varie patologie e relativo ciclo di cure termali consigliato

Categoria Diagnostica	Patologie trattabili in ambito termale	Ciclo di cura consigliato
Psoriasi	Psoriasi in fase di quiescenza (escluse le forme postulosa ed eritrodermica)	Balneoterapia (12 bagni)
Eczema e dermatite atopica	Eczema costituzionale Eczema da contatto Dermatiti su base allergica (escluse le forme acute vescicolari ed essudative)	Balneoterapia (12 bagni)
Dermatite seborroica ricorrente	Acne Dermatite seborroica	Balneoterapia (12 bagni)



Accesso alle cure

L'ammissione alle cure è così disciplinata:

- Ingresso al reparto termale ed esibizione al personale di servizio della prescrizione medica;
- Visita medica di accettazione (obbligatoria);
- Consegna all'operatore delle modalità, dei tempi e della tipologia di terapia;
- Attesa della chiamata da parte dell'operatore;
- Ingresso al camerino termale ed inizio della cura;

• Assistenza e servizio medico

Il servizio medico è assicurato dalla presenza del Direttore Sanitario e da un servizio di guardia medica privato attraverso la Cooperativa Salute & Territorio, che ha inizio al momento dell'apertura del reparto termale e che rimane attivo sino alla chiusura dello stesso.

E' presente inoltre un Responsabile del reparto Cure a disposizione degli utenti, al fine di ridurre al minimo i tempi di attesa e per fornire tutte le indicazioni utili per un più efficace servizio.

Tutto il personale del reparto è addestrato ed abilitato agli interventi di primo soccorso e di rianimazione cardiorespiratoria, all'utilizzo della strumentazione di primo intervento e all'uso del defibrillatore semiautomatico.



3.3 La struttura termale

La tabella seguente riporta il numero di postazioni presenti presso il Centro Termale

Centro Termale	Spogliatoi	2 divisi per sesso
	Balneoterapia	2 vasche
	Visita Medica	1 studio medico



4) Principi fondamentali

Nell'erogazione dei Servizi, AQUALUX THERMAE e più in generale, nei rapporti con i clienti, rispetta i seguenti principi fondamentali:

4.1 Uguaglianza

Le modalità e le procedure di erogazione sono uniformi, senza distinzioni ingiustificate o in alcun modo dovute al sesso, alla religione, alla razza o appartenenze politiche. A tutti gli utenti verrà garantito un servizio uguale, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni.

AQUALUX THERMAE si impegna ad adottare delle misure atte a consentire la fruizione dei Servizi anche da parte di persone diversamente abili o categorie di persone socialmente 'deboli' o che necessitano di attenzioni e cure particolari, adoperandosi per adeguare le modalità di erogazione dei Servizi alle condizioni personali e sociali di tali utenti.

4.2 Continuità

AQUALUX THERMAE si impegna a fornire i Servizi in modo regolare e senza interruzioni. Nell'ultimo caso AQUALUX THERMAE si impegna a darne opportuna comunicazione agli utenti e a ridurre al minimo eventuali disagi.



4.3 Partecipazione

AQUALUX THERMAE si impegna a garantire al Cliente la partecipazione alla prestazione del Servizio attraverso l'informazione corretta, chiara e completa, e garantendo la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

4.4 Efficienza ed Efficacia

Nell'erogazione dei propri Servizi, AQUALUX THERMAE persegue obiettivi di efficienza ed efficacia adottando tecniche, tecnologie, conoscenze e mezzi organizzativi adeguati al loro raggiungimento. Nello specifico tiene conto della salvaguardia delle risorse umane impegnate, che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza che si sprechino costi aggiuntivi.

4.5 Riservatezza

Tutti i servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la salute del Cliente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) vengono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza, tutto il personale agisce nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.



4.6 Deontologia

Viene assicurato il rispetto delle norme che regolano la professione sanitaria e le attività connesse alle terapie termali.

Lo standard di qualità richiesto è garantito dalla presenza costante del personale, idoneamente formato e, dall'utilizzo di attrezzature e strumentazioni sottoposte a controllo da parte della Direzione Sanitaria e dall'Azienda.

La corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme igieniche ed il corretto comportamento dello staff operativo, sono assicurati dalla sorveglianza della Direzione Sanitaria, che effettua tutti i previsti controlli di competenza.

4.7 Trasparenza

Viene garantita la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione degli utenti, ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie termali, di come vengono effettuate, e le tariffe applicate ai soggetti privati.



4.8 Rispetto dell'ambiente

L'Azienda opera nella convinzione che una politica ambientale responsabile sia un investimento strategico per il futuro.

Per questo motivo i procedimenti produttivi sono sviluppati in modo da avere il minor impatto ambientale possibile.

4. Strumenti di attuazione dei principi fondamentali

5.1 Informazioni al Cliente

AQUALUX THERMAE si impegna a fornire informazioni complete, chiare ed aggiornate riguardo ai Servizi ed alle modalità di erogazione. Nello specifico:

- modalità di accesso
- Erogazione e caratteristiche dei Servizi
- Costi dei Servizi
- Conseguenze e eventuali controindicazioni dei servizi
- Eventuali modifiche sulla modalità di erogazione dei servizi e/o dei costi
- Tutela dei propri diritti



In qualsiasi caso AQUALUX THERMAE garantisce chiarezza, adeguatezza e comprensibilità di tutte le informazioni fornite ai clienti e la facilità di accesso alle stesse

5.3 Rapporti con i clienti

Nel rapporto con i clienti AQUALUX THERMAE si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. Nel rapporto personale con i clienti sia durante le conversazioni telefoniche, tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità. Per facilitare i rapporti con i clienti i dipendenti sono muniti di badge di riconoscimento.

5.4 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei clienti

AQUALUX THERMAE per migliorare costantemente il servizio al Cliente, aumentandone il grado di soddisfazione, analizza le informazioni raccolte direttamente dal personale che è a contatto diretto con i clienti e le eventuali comunicazioni scritte inviate dai clienti.



6. Tutela

6.1 Diritti dei Clienti

Il Cliente ha diritto:

- 1) Di essere trattato con cura e attenzione nel rispetto della dignità umana
- 2) Di ottenere da AQUALUX THERMAE informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze
- 3) Di poter identificare immediatamente i propri interlocutori
- 4) Di ottenere dal personale sanitario e non, informazioni chiare, complete e comprensibili
- 5) Di ottenere che i propri dati, sensibili e non, rimangano segreti.

6.2 Doveri dei Clienti

- 1) Il Cliente, quando accede al Centro Termale, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale



- 2) l'accesso nel centro termale esprime da parte del Cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale; il cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi
- 3) è dovere di ogni cliente informare AQUALUX THERMAE, entro i tempi previsti, sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse. L'organizzazione e gli orari previsti da AQUALUX THERMAE devono essere rispettati
- 4) presso il Centro Termale, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di riguardo verso il prossimo e di osservanza delle regole della struttura
- 5) il Cliente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del Centro Termale, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune

6.3 Reclami e segnalazioni

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/ o di disposizioni contenute nella Carta, i Clienti avranno la possibilità di far pervenire le proprie osservazioni e richieste a AQUALUX THERMAE al fine di garantire la migliore risoluzione delle segnalazioni e la corretta interpretazione dei bisogni del Cliente.

Le osservazioni ed i reclami potranno essere presentati oralmente o tramite e-mail a: info@aqualuxthermae.com



Le osservazioni ed i reclami dovranno essere segnalati a AQUALUX THERMAE entro 15 gg dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza dell'atto e/o del comportamento ritenuto non adeguato ai propri diritti. Ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, il Responsabile **Lara Udovini** provvederà agli accertamenti necessari ed invierà risposta al Cliente entro 30gg.

6.4 Trattamento dei dati personali

AQUALUX THERMAE si uniforma ai principi legislativi in tema di trattamento dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR 2016/679, che contiene il 'Codice in materia di protezione dei dati personali', l'AQUALUX THERMAE garantisce il trattamento dei dati personali dei clienti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR 2016/679, il trattamento dei dati personali idonei a rivelare lo stato di salute deve comunque avvenire, nel rispetto delle procedure dettate, al fine di tutelare la salute dell'interessato, di un terzo o della collettività. In ogni caso i dati sono raccolti ed utilizzati per finalità esplicite e legittime; esatti ed aggiornati se necessario; pertinenti, completi e non eccedenti le finalità per le quali sono raccolti e trattati; conservati in una forma che renda possibile l'identificazione dell'interessato per il tempo necessario alle finalità per cui i dati sono stati raccolti.



7. Norme di comportamento nelle emergenze

AQUALUX THERMAE garantisce la sicurezza all'interno della propria struttura, a garanzia sia degli operatori sia dei Clienti. In tutti gli ambienti sono esposte planimetrie con l'indicazione delle uscite di emergenza ed i presidi di sicurezza. Il personale dell'AQUALUX THERMAE è addestrato per gestire eventuali situazioni di pericolo. In caso di emergenza è buona norma che i Clienti:

- 1) mantengano la calma
- 2) non utilizzino gli ascensori ma servirsì delle scale
- 3) si rechino in un luogo sicuro seguendo i percorsi di emergenza
- 4) seguire le istruzioni impartite dal personale



8. Informazioni utili

8.1 Periodi ed orari di apertura

I periodi e gli orari riportati di seguito sono indicativi, consigliamo di verificare l'orario prima di programmare l'accesso alla struttura telefonando allo 045/ 622 99 60.

Il Centro Termale sarà aperto al pubblico in orari prestabiliti, che potrebbero variare a seconda dei periodi dell'anno.

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:00 alle ore 09:00. Sono escluse le festività comandate.

L'AQUALUX THERMAE si riserva di variare l'orario di apertura nelle giornate in cui sono previsti eventi ed iniziative.

8.2 Informazioni e prenotazioni

È possibile ricevere informazioni sui servizi ed effettuare le prenotazioni in uno dei seguenti modi:

- 1) telefonando allo 045/622 99 60
- 2) visitando il nostro sito www.aqualuxthermae.com
- 3) via email: info@aqualuxthermae.com

8.3 Come rinunciare ad una cura prenotata

La cura prenotata deve essere disdetta entro le 12 ore antecedenti l'orario di prenotazione, in caso contrario il cliente sarà tenuto in ogni caso al pagamento della prestazione non effettuata.



8.4 Come raggiungerci

In auto

Dall'autostrada A4 Milano - Venezia: uscita Peschiera del Garda (circa 15 km da 'Aqualux Hotel), proseguire sulla strada verso Bardolino Baldo / SR249 Monte, raggiunto il paese, attraverso 2 rotatorie e prendere la prima uscita alla terza rotonda , prendete il Viale Europa Unita procedendo per circa 200 m l'hotel si trova sulla destra.

In treno

Verona Porta Nuova, 30 km - Peschiera del Garda km 16 (**è possibile prenotare il servizio di trasferimento da e per l'Aqualux Thermæ, servizio a pagamento) Contattare la nostra reception spa@aqualuxhotel.com o 045/ 622 99 60**) - Desenzano del Garda , 27 km - Domegliara 20 km

In aereo

Verona "Valerio Catullo" km 18 (**è possibile prenotare il servizio di trasferimento da e per l'Aqualux a un costo aggiuntivo: contattare la nostra reception info@aqualuxthermae.com o 045/622 99 60**) - Montichiari Brescia "Gabriele D'Annunzio "27 km - Bergamo" Orio al Serio "82 km - Bologna" Guglielmo Marconi "120 km - Venezia" Marco Polo "130 km - Treviso 140 km - Milano" Linate "130 km - Aeroporto Milano Malpensa 160 km

In autobus pubblico

In taxi



9. Validità della Carta dei Servizi

AQUALUX THERMAE rende nota la Carta dei Servizi tramite il sito www.aqualuxthermae.com e la rende disponibile presso il ricevimento del Centro Termale e dell'Hotel stesso. I principi contenuti nella Carta dei Servizi devono essere considerati validi e operanti in condizioni di normalità, con esclusione di situazioni straordinarie.

Tutte le indicazioni contenute nella Carta dei Servizi sono da considerarsi meramente indicative, si consiglia di rivolgersi direttamente all'ufficio preposto per conoscere con precisione orari, prezzi ed indicazioni generali in vigore.

Ci scusiamo per eventuali errori e ringraziamo chiunque volesse segnalarli.