

# Hotel Fabris

## Carta dei Servizi

### 1. La Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività

Il nostro hotel aderisce ad una iniziativa promossa dall'Associazione Albergatori di Caorle e dal Comune di Caorle, per l'applicazione di uno standard di servizio riconosciuto e verificato dall'Ente di Certificazione Det Norske Veritas.

Lo standard, illustrato nella Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività, definisce i requisiti qualitativi, ambientali, di sicurezza e di igiene alimentare, che devono essere da noi rispettati.

In concreto, attuare la Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività significa per noi dare valore e qualificare sia la nostra attività che il territorio nel quale operiamo e rispondere al meglio alle Vostre esigenze.

### 2. Impegno della Direzione

Il nostro hotel, con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione di tutti gli Ospiti, ha deciso di:

- rendere pubblico il livello di servizio che si impegna ad attuare e a migliorare nel tempo;
- rispettare i requisiti imposti dalle normative vigenti e di classificazione alberghiera;
- promuovere la valorizzazione del territorio nel quale opera;
- aver cura dell'ambiente, minimizzando l'impatto delle proprie attività.

Nella presente Carta dei Servizi, vengono riassunti gli standard definiti per i servizi da noi offerti. Ulteriori informazioni sono a Vostra disposizione nella [Carta dei Servizi Turistici e della Ricettività](#) e nel Manuale della Qualità del Servizio da noi predisposti.

### 3. Accoglienza:

- \* il servizio di ricevimento è assicurato 24 ore su 24, con un addetto;
- \* il check-in viene eseguito a partire dalle ore 11.00;
- \* i tempi di attesa massima non superano i 30 minuti;
- \* l'accessibilità ai locali comuni e alle camere è garantita anche agli Ospiti portatori di handicap;
- \* è presente un parcheggio dove potete lasciare comodamente il Vostro mezzo;
- \* in caso di parcheggio completo, è possibile parcheggiare nelle immediate vicinanze, nella strada prospiciente l'hotel;

- \* il check-out viene eseguito entro le ore 10.00 del giorno della partenza;
- \* le modalità di pagamento accettate sono: bancomat e contanti;
- \* è possibile saldare il conto la sera che precede la partenza, per velocizzare le operazioni ed evitare attese.

#### **4. Modalità di prenotazione:**

- \* le richieste di informazioni inoltrate via fax, lettera, e-mail vengono soddisfatte entro 24 ore;
- \* le richieste telefoniche vengono soddisfatte just in time;
- \* le lingue parlate dal nostro personale sono: Italiano, Tedesco e Inglese.

#### **5. La privacy e la sicurezza informatica:**

- \* la tutela dei dati informatici è garantita dalla presenza di firewall e antivirus;
- \* l'accesso ai terminali è protetto da password individuale;
- \* sono state adottate specifiche procedure per la protezione dei dati degli Ospiti e di tutti coloro che hanno richiesto informazioni all'albergo;
- \* viene data la possibilità agli Ospiti di scegliere se essere rintracciabili o meno dall'esterno, durante il soggiorno.

#### **6. Pulizia, manutenzione e controllo delle camere:**

- \* le camere sono dotate di ogni comfort, quali ad esempio servizi privati, asciugacapelli, aria condizionata, telefono, balcone, TV satellitare e cassaforte;
- \* la pulizia quotidiana delle camere viene verificata a campione dalla Direzione;
- \* il controllo delle dotazioni viene assicurato da parte del personale addetto, a garanzia del perfetto funzionamento;
- \* eventuali disfunzioni o rotture vengono sistemate con tempestività, quando possibile, entro la giornata;
- \* vengono eseguite verifiche periodiche degli impianti, per prevenire inefficienze e mal funzionamenti;
- \* è presente, in ogni camera, una cartellina contenente materiale pubblicitario ed informativo sul nostro hotel e sul territorio oltre al questionario di soddisfazione, nel quale abbiamo previsto un apposito spazio dove potete fornirci suggerimenti o segnalarci eventuali disservizi che avete rilevato durante il Vostro soggiorno.

#### **7. Il ristorante:**

Il nostro ristorante osserva i seguenti orari:

COLAZIONE: dalle ore 08.00 alle ore 09.30

PRANZO: dalle ore 12.00 alle ore 13.00

CENA: dalle ore 19.00 alle ore 20.00

Qualora necessitaste di anticipare l'orario della colazione (ad esempio il giorno della partenza o in occasione di escursioni), il nostro hotel si rende disponibile a soddisfare le Vostre esigenze.

Inoltre:

- \* il menu comprende almeno un piatto tipico locale al giorno e la nostra carta dei vini Vi propone anche vini tipici locali;
- \* per farVi conoscere il nostro territorio attraverso i suoi sapori, i nostri chef acquistano prevalentemente prodotti locali e vengono organizzate o promosse serate a tema;

- \* a garanzia igienico sanitaria delle pietanze, la nostra cucina è dotata di un piano HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point);
- \* per eventuali necessità derivanti da allergie o intolleranze alimentari, la nostra cucina sarà ben lieta di collaborare nel soddisfare particolari esigenze.

## **8. La spiaggia:**

- \* il nostro Hotel ha stipulato una convenzione con il consorzio che gestisce gli arenili, per offrirVi un servizio che possa soddisfare il più possibile le Vostre esigenze (posti ombrellone numerati, servizio di salvataggio e di pronto soccorso, servizio di animazione gratuito, ecc.).
- \* grazie alla tessera consegnataVi all'arrivo, potrete identificare il numero di ombrellone assegnatoVi.

## **9. La sicurezza e la salute dell'Ospite:**

- \* le nostre strutture sono state adeguate alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute di Ospiti e personale;
- \* sono state definite specifiche procedure di controllo;
- \* il personale è stato istruito sul comportamento da adottare in caso di emergenza;
- \* se necessaria l'evacuazione dell'edificio, sono chiaramente indicate ed identificate le uscite di sicurezza.

## **10. Attenzione all'ambiente e il territorio**

L'ambiente e il territorio sono un patrimonio di tutti e come tale cerchiamo di tutelarlo.

Hotel Fabris si impegna e agisce nel quotidiano a favore dell'ambiente mediante:

- \* il riciclaggio dei rifiuti,
- \* la riduzione dei consumi di acqua ed energia: le docce dispongono di miscelatori per ridurre il consumo d'acqua (regolazione del flusso), le lampade utilizzate sono a basso consumo, in ogni stanza è presente un dispositivo che interrompe il funzionamento del condizionatore in caso di apertura delle finestre
- \* l'utilizzo di prodotti per le pulizie a basso impatto ambientale,
- \* la sensibilizzazione e la formazione dello staff;
- \* la sensibilizzazione degli Ospiti.

Esortiamo anche Voi a seguire piccoli accorgimenti per ridurre al minimo l'inquinamento:

- \* il nostro hotel garantisce il cambio degli asciugamani così come previsto per la categoria di appartenenza. Vi invitiamo tuttavia a richiederne il cambio solo se realmente utilizzati.
- \* per minimizzare l'utilizzo dell'automobile per gli spostamenti:
  - o la nostra struttura mette a disposizione alcune biciclette e si rende disponibile a indicarVi anche degli splendidi itinerari da percorrere;
  - o alla reception, il nostro personale Vi fornirà tutte le informazioni sui mezzi di trasporto pubblici, gli orari e le indicazioni per raggiungere la fermata più vicina;
  - o ulteriori indicazioni Vi saranno fornite in riferimento al servizio di trasferimento da e per i maggiori terminal aeroportuali e ferroviari della zona, organizzato in collaborazione con l'azienda di trasporti pubblici del territorio o con mezzi propri.

Qualora voleste conoscere maggiormente il nostro territorio, saremo lieti di fornirVi tutte le informazioni sui percorsi naturalistici, enogastronomici e culturali.