
SOMMARIO

1. LA VISION	3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3 MODELLO ORGANIZZATIVO E DI CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ SPORTIVA - CODICE ETICO E DI CONDOTTA – SAFEGUARDING	5
4. CERTIFICAZIONI	7
4.1 Qualità	7
4.2 Sicurezza	7
5. PROGETTI	8
5.1 Progetto Movement	8
5.2 Sport Plus Loves People	9
5.3 Sicurezza in acqua	10
6. LA SQUADRA AGONISTICA	12
7. AFFILIAZIONI	12
8. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – REGOLAMENTO UE 2016/679	13
9. STANDARD DI QUALITÀ E PROTOCOLLI DI LAVORO	13
10. LE ATTIVITA' NEL CENTRO SPORTIVO	15
10.1 Servizio informazioni e iscrizioni	15
10.2 Periodi e orari di apertura	16
10.3 Documenti necessari per l'iscrizione	17
10.4 I regolamenti	18
10.5 Le tariffe	20
10.6 L'accoglienza	20
10.7 Le attività sportive proposte	22
10.8 Le aree sportive	23
<i>10.8.1 Area Acqua</i>	<i>23</i>
<i>10.8.2 Area Terra</i>	<i>24</i>
<i>10.8.3 Altre Attività</i>	<i>24</i>
11. LA GESTIONE DELLE RICHIESTE E DELLE SEGNALAZIONI	26
REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	32
NOTA FINALE	32

1. LA VISION

Sport Plus S.r.l. SSD è una società sportiva dilettantistica senza scopo di lucro con sede a Milano (MI).

La vision, che guida ogni elemento dello staff e che porta a cercare aggiornamento e riorganizzazione continua è riassunta dal payoff "Allenati a star bene!"

Principale finalità, è la **promozione dell'attività sportiva** intesa come **benessere psico-fisico della persona** e come momento di **socializzazione, divertimento, educazione e salute**.

Ci si rivolge a tutti i target d'età: dal neonato all'adolescente, fino agli adulti e alla terza età.

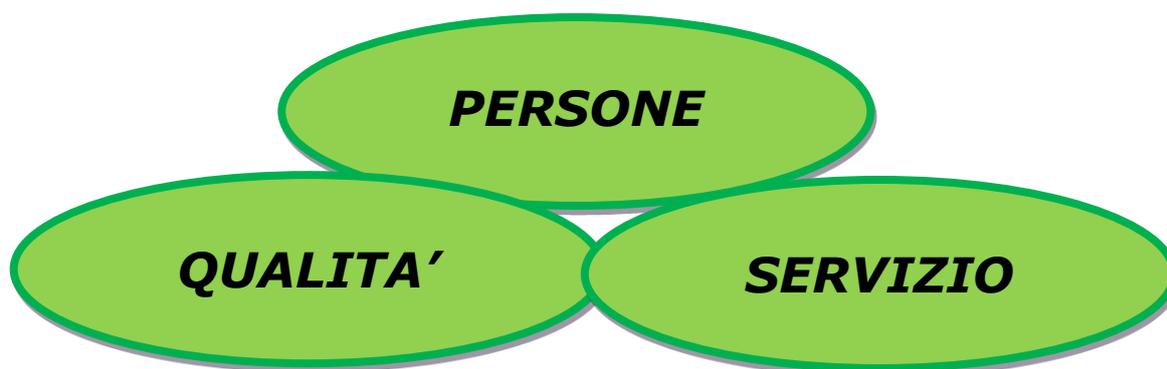
L'attività sociale si declina anche in momenti e servizi continuativi per persone con disabilità, che Sport Plus vuole includere a tutto tondo nella quotidianità.

Sport Plus persegue in ogni ambito la ricerca della professionalità: il nostro staff conta più di 700 risorse, che operano ogni giorno per offrire un servizio orientato esclusivamente alla soddisfazione di tutti coloro che frequentano i centri sportivi.

In primo piano nella definizione delle politiche aziendali ci sono le **persone**: creare e mantenere le condizioni affinché le persone stiano bene nei nostri Centri Sportivi è l'obiettivo a fondamento di tutte le scelte.

L'impegno è volto a soddisfare le aspettative dell'utenza, tanto nel breve quanto nel medio/lungo periodo; tutte le strategie messe in atto sono guidate da questo "ordine" e tutte le decisioni prese sono "customer oriented".

Erogare un servizio di Qualità: il criterio guida nell'organizzazione delle attività, nel definire le politiche economiche e le strategie, nella scelta di collaboratori e dipendenti, nella selezione dei fornitori, nella programmazione della manutenzione, nell'assicurare il pieno rispetto di normative e regolamenti, nel far fronte e risolvere problematiche ed emergenze.



2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella realizzazione delle proprie attività, Sport Plus è guidata da principi fondamentali, quali:

Fare sport fa bene alla salute ad ogni età: da quando si è bambini, per favorire lo sviluppo psicomotorio, fino a quando si è adulti, per ridurre l'incidenza di diverse patologie fisiche e come principale mezzo di prevenzione.

Svolgere un'attività sportiva continuativa favorisce l'educazione e la crescita di bambini e ragazzi insegnando, attraverso il divertimento, il rispetto delle regole, la capacità di affrontare i propri limiti e la collaborazione in gruppo.

Fare sport non solo fa bene, ma è anche divertente: l'attività sportiva può essere un importante momento di socializzazione, che permette di condividere momenti di svago e relax in compagnia della propria famiglia, di amici o più semplicemente degli altri sportivi presenti nei Centri.

L'attività sportiva permette di ridurre alcuni fattori di disagio, giovanile e non solo, contenendo la solitudine, lo stress o i casi di depressione; per le persone con disabilità rappresenta un ulteriore tassello per il raggiungimento dell'autonomia.

3. MODELLO ORGANIZZATIVO E DI CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ SPORTIVA - CODICE ETICO E DI CONDOTTA – SAFEGUARDING

Diritto fondamentale di coloro che frequentano il centro sportivo è quello di essere trattati con rispetto e dignità, nonché di essere tutelati da ogni forma di abuso, molestia, violenza di genere e ogni altra condizione di discriminazione, prevista dal D.lgs. n. 198/2006, indipendentemente dalla propria etnia, dalle proprie convinzioni personali, disabilità, età, identità di genere, orientamento sessuale, lingua, opinione politica, religione, condizione patrimoniale, di nascita, fisica, intellettuale, relazionale o sportiva. Il diritto alla salute e al benessere psico-fisico costituisce un valore assolutamente prevalente anche rispetto al risultato sportivo.

Per questo motivo Sport Plus ha sottoscritto il Modello organizzativo e di controllo dell'attività sportiva le cui norme e previsioni richiamano e sono conformi alle Linee Guida adottate dalla Federazione di riferimento della Società, pur avendo preso nota anche delle altre linee guida emanate dalle altre Federazioni cui la Società è affiliata.

Le finalità del MOCAS sono:

- a. Promuovere il diritto di tutti di coloro che frequentano il centro sportivo ad essere tutelati da ogni forma di abuso, violenza o discriminazione.
- b. Promuovere una cultura e un ambiente inclusivi che assicurino la dignità e il rispetto dei diritti di tutti, specie se minori, e garantiscano l'uguaglianza e l'equità, nonché valorizzino le diversità.
- c. Rendere consapevoli coloro che frequentano il centro sportivo in ordine ai propri diritti, doveri, obblighi e responsabilità.
- d. Individuare e attuare adeguate misure, procedure e politiche di Safeguarding, anche in conformità alle raccomandazioni del Safeguarding Office istituito dalla Federazione di riferimento, volte a ridurre i rischi di condotte lesive dei diritti, specie nei confronti di Tesserati minori.
- e. Provvedere alla gestione tempestiva, efficace e riservata delle segnalazioni di fenomeni di abuso, violenza e discriminazione e tutela dei segnalanti.
- f. Informare tutti, anche minori, sulle misure e procedure di prevenzione e contrasto ai fenomeni di abuso, violenza e discriminazione e, in particolar modo, sulle procedure per la segnalazione degli stessi.
- g. Incentivare la partecipazione dei componenti del sodalizio alle iniziative organizzate dalla F.I.N. nell'ambito delle politiche di Safeguarding.
- h. Garantire il coinvolgimento di tutti coloro che partecipano con qualsiasi funzione o titolo all'attività sportiva nell'attuazione delle misure, procedure e politiche di Safeguarding della Società.

I soggetti tenuti al rispetto MOCAS sono:

- a) Tutti gli iscritti-tesserati della Società "Sport Plus SSD Srl".
- b) Tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro o volontariato con la Società.
- c) Tutti coloro che, a qualsiasi titolo, intrattengono rapporti con la Società.

Al MOCAS si aggiungono i codici di condotta e di comportamento a tutela dei minori, per la prevenzione delle molestie, della violenza di genere e di ogni altra condizione di discriminazione.

Nel MOCAS e nei codici sono specificatamente dettagliate le norme di comportamento, i diritti, i doveri, gli obblighi, le procedure di segnalazione dei comportamenti rilevanti e le sanzioni.

È stato nominato il Responsabile Safeguarding che si impegna a:

- Seguire scrupolosamente le linee operative contenute nel MOCAS e nei codici, in quanto conformi a quelle federali di riferimento.
- Assumere informazioni necessarie all'assolvimento del suo incarico presso i Centri Sportivi gestiti da Sport Plus SSD Srl.
- Curare l'aggiornamento professionali inerente alla presente tematica, formando a sua volta il personale dei Centri Sportivi di Sport Plus SSD Srl.
- Restare a disposizione dei Responsabili dei centri sportivi per eventuali affiancamenti in caso di segnalazioni.
- Partecipare all'istruttoria in caso di procedimento disciplinare.

Per garantirne la diffusione capillare, MOCAS e codici sono a disposizione presso i centri sportivi, on line sul sito internet istituzionale e sono portati a conoscenza di tutti i collaboratori, qualunque sia il motivo della collaborazione, al momento in cui si instaura il rapporto con la Società.

L'organo direttivo della Società aggiorna i documenti con cadenza almeno quadriennale e ogni qual volta necessario al fine di recepire le eventuali ulteriori disposizioni emanate dalla Giunta Nazionale del CONI, eventuali modifiche e integrazioni dei Principi Fondamentali approvati dall'Osservatorio Permanente del CONI per le politiche di Safeguarding, le sue raccomandazioni nonché eventuali modifiche e integrazioni delle disposizioni della Federazione di riferimento.

<https://sportplussrl.it/mocas-codiceetico-safeguarding/>

4. CERTIFICAZIONI

4.1 Qualità

Sport Plus ha attuato e mantiene un sistema di gestione che è conforme alla norma ISO 9001:2015. Possiede, infatti, la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di promozione delle attività sportive con la gestione d'impianti sportivi. La persona che frequenta il centro sportivo e la sua soddisfazione sono al centro della ISO: attraverso il "Sistema di Gestione per la Qualità" tutte le aree di rischio individuate gestionali e tecniche sono analizzate nel dettaglio attraverso una matrice "probabilità-danno"; per ogni area e per i relativi stakeholders si specificano i "fattori rilevanti", si descrive il rischio, si calcola il valore del rischio stesso attraverso la formula "Probabilità X Danno" e si dettaglia l'azione mitigante che si intraprende per ridurre il rischio, attraverso adeguati obiettivi strategici che si traducono in "Protocolli di lavoro" e "Schede operative". Ogni azione mitigante ha un Responsabile che una specifica valutazione di efficacia. Ove i "Protocolli di lavoro" e le "Schede operative" non siano adeguatamente implementati si evidenziano "non conformità" a fronte delle quali, dopo un esame approfondito, vengono definite le azioni correttive, i tempi di implementazione e si valuta l'efficacia dell'azione intrapresa. Discende come attraverso questo sistema siano individuati in modo specifico quali sono gli standard di qualità garantiti, i fattori chiave di successo e i protocolli operativi e di miglioramento per le macroaree gestionali, tecniche e di sicurezza.

4.2 Sicurezza

Sport Plus ripone costante impegno e prioritaria attenzione per garantire la sicurezza e la tutela della salute di tutti coloro che frequentano i centri sportivi; questo non solo come risposta alle disposizioni normative vigenti ma soprattutto perché la nostra vision "allenati a star bene" passa inevitabilmente per l'attuazione di tutte le misure idonee affinché l'ambiente sia sicuro e sereno. Con queste premesse i nostri centri sportivi sono dotati di Defibrillatori Semiautomatici Esterni (DAE) registrati presso le aziende regionali di gestione delle urgenze. Le manutenzioni e i controlli della piena funzionalità dei DAE sono costanti, regolamentati anche da procedure interne e registrati sugli opportuni strumenti informatici. La revisione degli apparecchi è effettuata secondo le cadenze previste, attraverso Società con tecnici specializzati. Questo non solo per ottemperare alle normative ma anche per garantire prontezza di intervento in caso di necessità. Con le medesime motivazioni, dipendenti e collaboratori sono stati abilitati e sono costantemente aggiornati all'utilizzo del DAE; il piano di formazione è organizzato in modo tale da assicurare la copertura di tutti gli orari di apertura di ciascun centro sportivo e anche della sede amministrativa; i corsi di formazione per la prima abilitazione e i successivi aggiornamenti si svolgono internamente al Gruppo Sport Plus con la preziosa collaborazione dei collaboratori che hanno conseguito il titolo di Formatori Regionali Certificati FIN. Alcuni progetti che hanno permesso di introdurre i DAE nei centri sportivi sono stati attuati in collaborazione con Associazioni territoriali o di ONLUS che si occupano di sicurezza e tutela della salute.

Dati statistici raccolti negli ultimi quindici anni hanno purtroppo evidenziato che il 78% degli arresti cardiaci si verifica presso il domicilio delle persone. Tra questi circa la metà non sono testimoniati, rendendo pertanto impossibile ogni intervento rianimatorio. Al contrario, nell'altra metà dei casi la tempestiva defibrillazione può realmente "fare la differenza" tra la vita e la morte dell'infartuato; se si pensa poi che l'intervento entro cinque minuti può aumentare del 30% la possibilità di sopravvivenza, è palese quanto sia importante poter agire il prima possibile. Dotare i centri sportivi di DAE consente di poter garantire questa tempestività, non solamente all'interno della struttura ma anche nelle zone limitrofe. La presenza del DAE permette altresì di sensibilizzare il cittadino rendendolo più consapevole e informato. Il defibrillatore semiautomatico (DAE) è un dispositivo in grado di effettuare la defibrillazione delle pareti muscolari del cuore in maniera sicura, dal momento che è dotato di sensori per riconoscere l'arresto cardiaco dovuto ad aritmie, fibrillazione ventricolare e tachicardia ventricolare. I riferimenti normativi sono:

- Decreto-legge, n. 158/2012 (noto come Decreto Balduzzi) e la Legge di conversione n. 189/2012 recanti "Disposizioni urgenti per promuovere lo sviluppo del paese mediante un più alto livello di tutela della salute".
- Deliberazione Regione Lombardia n° IX/4717 seduta del 23/01/2013 con oggetto "Determinazioni in ordine alle linee guida regionali sull'utilizzo dei defibrillatori semiautomatici esterni (DAE) e sull'attivazione dei progetti di defibrillazione semi-automatica sul territorio lombardo".
- Regolamento Regione Veneto 28472/14 Allegato A disposizioni attuative per l'utilizzo e la gestione dei defibrillatori automatici esterni in ambito extra ospedaliero.
- Deliberazione n. 21-4851 della Giunta Regionale Piemonte del 3 aprile 2017 per la Regolamentazione d'uso dei defibrillatori: modalità di registrazione ed inserimento dei dati riguardanti il possesso e la gestione dei defibrillatori.

La tutela della salute è garantita anche dall'adozione dei protocolli sanitari previsti dalle normative vigenti integrati e/o modificati in situazioni di necessità quali la gestione di emergenze sanitarie o eventi straordinari (climatici, pandemici, sociali, etc.).

5. PROGETTI

5.1 Progetto Movement



<https://www.insportsrl.it/progetto-movement/>



A partire dalla Stagione Sportiva 2015-2016 il Gruppo Sport Plus si è ritagliato un ruolo da protagonista nell'ambito della promozione dell'attività motoria attraverso il "Progetto Movement" un programma di ampio respiro fondato sul "movimento" inteso come lotta alla sedentarietà e strumento di salute che coinvolge circa 20.000 partecipanti all'anno attraverso eventi totalmente gratuiti incentrati sul benessere, divertimento e socializzazione per tutti, senza barriere e senza distinzioni di sesso, età, condizione fisica. Le giornate Movement si svolgono presso i centri sportivi che letteralmente "aprono le porte" a tutti.

Con la preziosa collaborazione di tutto lo staff e, ove presenti, di altre realtà sportive e ludiche del territorio limitrofo, i Movement Days sono ricchi di attività completamente gratuite proprio perché l'obiettivo è quello di far muovere tutti, anche i sedentari. Affiancano le attività motorie seminari di approfondimento di tematiche afferenti alla salute e al benessere (ad esempio seminari sull'alimentazione) e iniziative a carattere benefico. A completamento della proposta formativa a tutti i partecipanti e anche attraverso i canali informativi è stata diffusa la pubblicazione "Movement e sana alimentazione".

I "5 OBIETTIVI MOVEMENT"

1 Combattere la sedentarietà ad ogni livello trasmettendo i valori ed i benefici del movimento e gli effetti positivi che può generare il cambio del proprio stile di vita.

2 Permettere a tutti di "mettersi in movimento" partecipando ad eventi gratuiti, provando differenti attività e sperimentando la qualità dei servizi Gruppo IN SPORT.

3 Educare al "movimento" creando una "Generazione Movement" che sin dalla tenera età sia consapevole dei benefici dell'attività fisica e ludico motoria.

4 Abbinare al movimento l'abitudine ad una corretta alimentazione, sia per i giovani che per gli adulti.

5 Diffondere la consapevolezza che il movimento è l'unico fattore sicuro per il benessere, la salute e la prevenzione.

5.2 Sport Plus Loves People



"Sport Plus loves People – allenati a far del bene" è il marchio attraverso il quale il Gruppo Sport Plus – in linea con i principi dettati dalla propria mission, improntata al raggiungimento del benessere e della salute psico-fisica delle persone – accompagna e sostiene sul territorio numerose realtà associative e ONLUS attraverso:

**INIZIATIVE
SOCIALI**

**ATTIVITA'
BENEFICHE**

**CAMPAGNE DI
SOLIDARIETA'**

come, ad esempio, la staffetta in acqua "Cinque Ore" di Arcore (per la Lega del Filo d'oro), le raccolte di beneficenza e le donazioni a favore delle Associazioni.

5.3 Sicurezza in acqua

La relatività è ovunque: l'acqua è un elemento fondamentale per la vita ma può diventare fonte di pericolo se non la sai rispettare. L'Istituto Superiore della Sanità si è a più riprese espresso per stimolare tutti gli operatori del mondo acquatico affinché diffondano una più efficace e continua cultura della sicurezza in acqua, unica via efficace per potersi porre l'obiettivo di diminuire i numeri dei decessi per annegamento nel Mondo e in Italia. La Scuola Nuoto Sport Plus abbraccia, quindi, la filosofia della Federazione Italiana Nuoto:

***Se sai nuotare puoi salvare la tua vita e,
a certe condizioni,
anche quella degli altri.***

Il Progetto "L'acqua in sicurezza" è la sintesi di anni di esperienze didattiche di scuola nuoto con bambini, ragazzi, istituti e adulti con gli obiettivi di:

Migliorare le capacità natatorie degli allievi, la capacità di muoversi con tranquillità, potersi trarre in salvo nell'ambiente acquatico ed affrontare eventuali situazioni di pericolo.

Sviluppare motricità e competenze acquatiche dal semplice ambientamento alle abilità sportive specifiche.

La volontà è quella di:

- insegnare a nuotare testimoniando la progressione didattica con i livelli della nostra scuola nuoto;
- certificare le abilità natatorie con gli attestati della Federazione Italiana Nuoto;
- fare in modo che il maggior numero di ragazzi e adulti arrivino a conseguire il Brevetto di Assistente Bagnanti garanzia dello star bene in acqua, saper aiutare gli altri e conseguire un attestato professionale riconosciuto in tutto il mondo a livello lavorativo.

Nei centri sportivi Sport Plus organizza corsi per il conseguimento del brevetto di Assistente Bagnanti con formatori interni. Tali corsi sono validati dalla FIN. I corsi della Scuola Nuoto Sport Plus sono organizzati in livelli e obiettivi. In tal modo il natante già dai 3 mesi può iniziare un percorso che, livello dopo livello, porta al conseguimento dei riconoscimenti del Sa Nuotare 1 e Sa Nuotare 2. Gli iscritti che si appassionano allo sport acquatico possono passare dalla didattica alla pre-agonistica nuoto, nuoto per salvamento, nuoto sincronizzato oppure pallanuoto e poi approdare all'attività agonistica con la Squadra Sport Plus Rane Rosse.

LA SCUOLA NUOTO

L'ACQUA IN SICUREZZA

IL VIAGGIO DI IDRO E DEI SUOI AMICI

GRANCHI
ambientamento

GIRINI
acquaticità sicurezza

TARTARUCHE
galleggiamenti agilità

RAGAZZI

STELLE MARINE
respirazione e spostamento in autonomia

CAVALLUCCI
NUOTO: stile libero e dorso elementari
SALVAMENTO: entrata in acqua
SINCRO: scivoli laterali

MANTE
NUOTO: la rana
SALVAMENTO: la rana dorsale e la nuotata subacquea
SINCRO: capovolte avanti e indietro
PALLANUOTO: passaggi elementari

DELFINI
NUOTO: il delfino
SALVAMENTO: i trasporti e le apnee
SINCRO: remate stazionarie
PALLANUOTO: spostamenti

RANE
NUOTO: I 4 stili e le virate
SALVAMENTO: preparazione al brevetto di ASSISTENTE BAGNANTI
SINCRO: subacquee
PALLANUOTO: nuotate con e senza palla, rovesciamenti e zig zag, uno VS uno

ADULTI

PRINCIPIANTE LIV.1 E 2

NUOTO
Immersione del viso, respirazione acquatica, galleggiamenti e prime forme propulsive

SALVAMENTO (solo per liv.2)
Entrata in acqua. Recupero oggetti fondo vasca

PERFEZIONAMENTO LIV.3

NUOTO
Nuotata elementare continua a crawl e a dorso. Rana elementare

SALVAMENTO
Crawl testa alta, rana dorsale, sostentamento verticale
Nozioni prevenzione incidenti acquatici (2ore)

PALLANUOTO
Palleggi elementari

SINCRO
Remate avanzamento

PERFEZIONAMENTO AVANZATO LIV.4

NUOTO
Perfezionamento crawl, dorso e rana. Delfino completo elementare. Partenze e virate

SALVAMENTO
Trudgen, nuoto in apnea, trasporti 500 crawl in 50"
Cenni di primo soccorso (2 ore)

PALLANUOTO
Nuotate con e senza palla. Bicicletta, rovesciamenti, zig zag, slalom e dietro front

SINCRO
Remate avanzamento

PERFEZIONAMENTO EVOLUTO LIV.5

NUOTO
Delfino completo e perfezionamento. Misti con virate regolamentari. Perfezionamento fasi subacquee

SALVAMENTO
Over, 100 stile in 1'40"
Primo soccorso

PALLANUOTO
Tiri da fermo: diretti e sul dorso, rovesciata al volo, a parabola a sciarpata. Tiri in corsa a schizzo, di polso, laterale e con scarto

SINCRO
Subacquee, capovolte e varianti delle nuotate

🛟 Per ottenere l'attestato SA NUOTARE 1 della FIN - verifica in acqua sei un bagnante sicuro

🛟🛟 Per ottenere l'attestato SA NUOTARE 2 della FIN - verifica in acqua

🛟🛟🛟 Per ottenere l'ABILITÀ al nuoto PER SALVAMENTO - formazione teorica e verifica in acqua

E ORA PUOI DIVENTARE

ASSISTENTE BAGNANTI

6. LA SQUADRA AGONISTICA

Nuoto, nuoto per salvamento, nuoto sincronizzato tante attività sportive per altrettante sfide. La filosofia rappresentativa dell'Agonismo delle società del Gruppo In Sport, tra cui SPORT PLUS, è affrontare la sfida, mettersi in gioco, allenarsi con costanza e dedizione, dare il meglio di sé ed accettare il risultato sportivamente. La forza non risiede solo nel far crescere il singolo atleta promettente, quanto nel lavorare a livello di squadra, affinché tutti abbiano le possibilità, impegnandosi, di raggiungere i propri scopi.

Gli atleti sono innanzitutto squadra, unione e coesione. Un ampio Staff Tecnico segue gli atleti sia sotto il punto di vista psichico che motorio, nella piena consapevolezza educativa della loro complessità, affinché la crescita non sia solo mirata al miglioramento di risultati sportivi ma anche e soprattutto degli aspetti etico valoriali. L'obiettivo è quello di creare un "movimento" per dare a tutti l'occasione di fare sport e sentirsi parte di un gruppo, condividendo passione ed esperienze.

Nell'ambito della collaborazione tra le Società del Gruppo In Sport ed in quanto fiore all'occhiello della Squadra Agonistica, Sport Plus indirizza i suoi migliori atleti al progetto "In Sport Rane Rosse", avviato nella Stagione Sportiva 2018-2019. Tale progetto prevede il consolidamento degli egregi risultati storicamente ottenuti nell'ambito del salvamento (sia livello nazionale che internazionale) ed una importante crescita nel settore del nuoto dove la squadra ha dato il benvenuto a diversi atleti di alto livello.

7. AFFILIAZIONI

La qualità dei servizi sportivi erogati è attestata anche dalla registrazione Sport Plus nel "Registro CONI 2.0" attraverso le affiliazioni a Federazioni Sportive ed Enti di promozione sportiva. Sport Plus è affiliata a:



Nello specifico, l'affiliazione alla Federazione Italiana Nuoto è completata dal riconoscimento della SCUOLA NUOTO FEDERALE per ogni Centro Sportivo e l'egida della Sezione Salvamento per i corsi Assistenti Bagnanti.

8. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – REGOLAMENTO UE 2016/679

Nello svolgimento di tutte le attività e nell'assolvimento degli obblighi contrattuali e normativi, Sport Plus tratta dati personali e, in alcune fattispecie, anche dati particolari di persone fisiche. Titolare del trattamento dei dati è Sport Plus Srl SSD con sede legale in Milano (MI), Piazzale Cadorna, 10. Il Titolare adotta tutte le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento dei dati personali sia effettuato secondo le disposizioni del GDPR e per limitare il rischio di Data Breach. I Trattamenti sono preventivamente individuati nel "Registro delle attività" costantemente aggiornato e le misure adottate sono elencate nel "Modello Organizzativo Privacy".

È stato nominato il Data Protection Officer interno al quale il tesserato iscritto può presentare segnalazioni anche attraverso l'indirizzo e-mail dpo@insrl.it.

La Società ha individuato al proprio interno la funzione Privacy, tra risorse dotate di adeguata esperienza, capacità ed affidabilità. Tale funzione può avvalersi del supporto di consulenze esterne, in accordo con il Titolare del Trattamento. Tutti gli incaricati al trattamento sono adeguatamente nominati, formati e dotati di password di accesso univoche per l'accesso al Server del centro sportivo e al programma gestionale (con obbligo di modifica password secondo le disposizioni di legge).

Responsabili del trattamento, incaricati dal Titolare, trattano i dati personali secondo le linee guida dettate dal Titolare stesso.

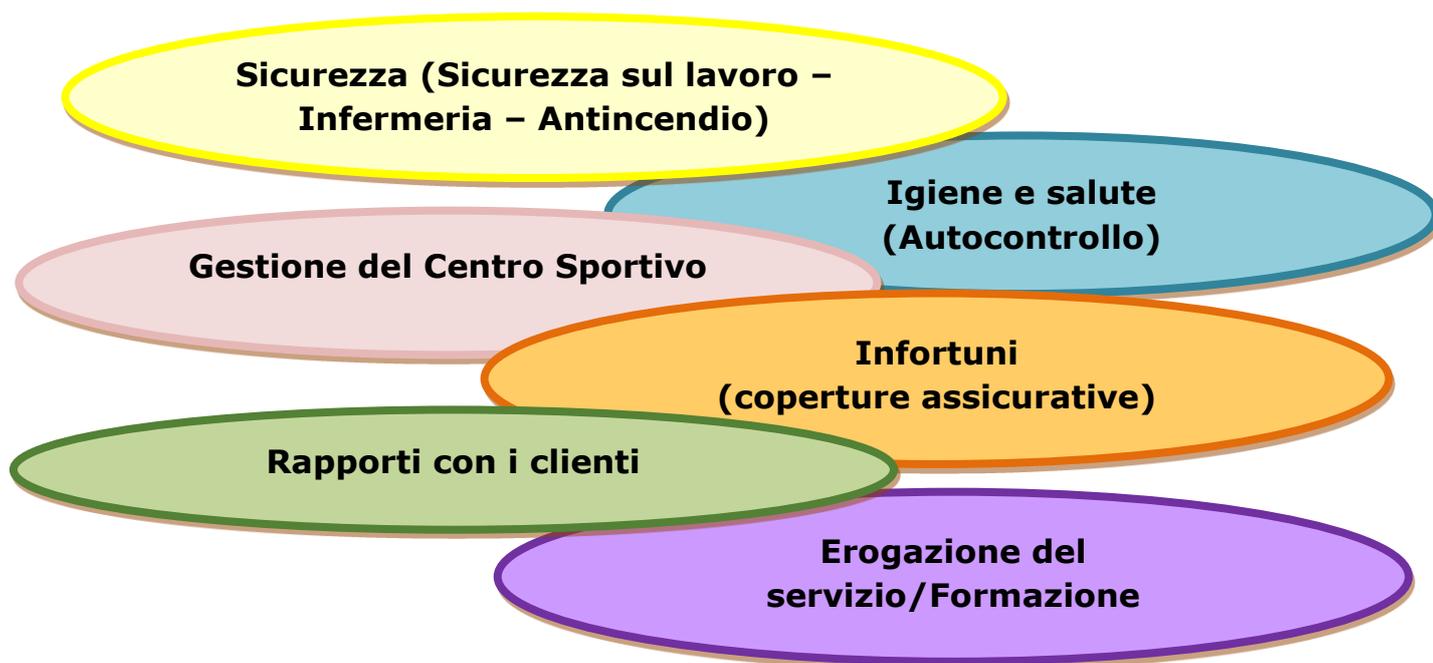
Queste e le relative responsabilità sono dettagliate per iscritto nelle nomine rilasciate e sottoscritte.

Adeguate informative rispetto ai trattamenti effettuati sono a disposizione degli utenti tanto all'interno del centro sportivo (in particolare presso la reception o anche nelle bacheche) e sul sito internet www.insportsrl.it/privacy.

In particolare, anche nell'informativa pubblicata sul "Modulo tesseramento e iscrizioni" sono dettagliati quali sono gli utilizzi dei dati personali e l'indicazione di come l'interessato possa accedere ai propri dati. Consenso preventivo, libero e tracciabile è richiesto per quei Trattamenti per i quali è necessario oltre che per il Trattamento di dati particolari.

9. STANDARD DI QUALITÀ E PROTOCOLLI DI LAVORO

Per "standard" s'intende il "valore atteso" per un certo indicatore e quindi il "punto di riferimento" per orientare i servizi erogati. Per ogni servizio erogato sono definiti gli Standard di Qualità che devono essere rispettati. L'osservanza degli standard adottati è monitorata a cadenza definita attraverso audit di Qualità. Qualora l'audit evidenzia una non conformità si mettono in atto le misure tecnico organizzative correttive adeguate a ripristinare l'atteso livello di standard qualitativo. Gli standard di qualità sono contenuti nei "Protocolli di lavoro" condivisi e applicati da ciascun membro dello staff del centro sportivo, della sede "centrale" e dei fornitori esterni impegnati direttamente nelle unità locali. A cascata l'Alta Dirigenza, l'Area Manager, il Club Manager e i Responsabili d'Area vigilano sull'implementazione e l'applicazione delle procedure contenute nei singoli "Protocolli di lavoro" ed intervengono nel caso in cui si evidenzino anomalie. In particolare, i "Protocolli di lavoro" del centro sportivo riguardano le seguenti aree di rischio:



Per verificare quale sia la percezione degli utenti rispetto agli Standard di Qualità adottati si propongono "Questionari di soddisfazione" e, presso il centro sportivo, sono a disposizione i "Moduli per le segnalazioni". Per misurare la percezione degli utenti suddividiamo il sistema in tre componenti:

COMPONENTI DEL SERVIZIO

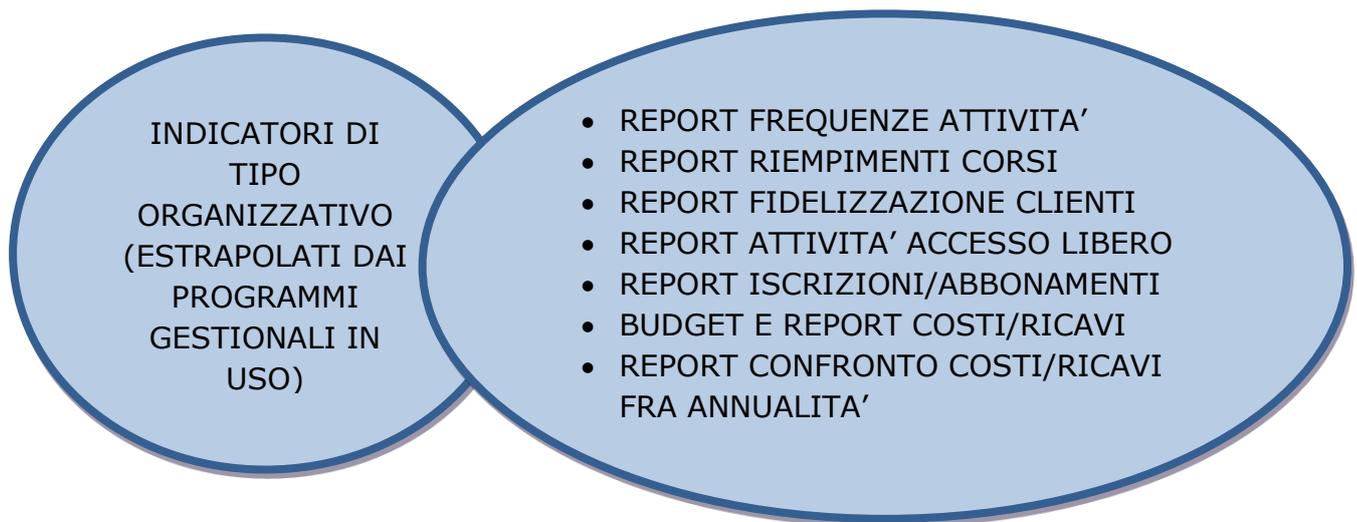
DIMENSIONI DI QUALITÀ



Ciascuna di queste componenti racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per raggiungere un elevato grado di coerenza tra mission e procedure operative. Per evidenziare gli elementi di criticità e punti di forza bisogna ripercorrere ognuna di esse. Si applicherà quindi un approccio di "problem solving", ovvero:

- Andare alla ricerca del miglioramento continuo.
- Relazionarsi alle singole questioni con spirito critico.
- Agire con obiettivi chiari, condivisi, possibili.

Tali obiettivi di qualità sono tradotti in aggiornamenti dei protocolli operativi e, ove necessario dei "Protocolli di Lavoro". Oltre a quelli già indicati, per la verifica e l'aggiornamento dei protocolli si monitorano i seguenti indicatori di qualità:



10. LE ATTIVITA' NEL CENTRO SPORTIVO

10.1 Servizio informazioni e iscrizioni

La raccolta d'informazioni da parte dell'utente è attuabile attraverso i differenti canali attivati tipicamente per il Centro Sportivo.



Sul sito internet sono pubblicate la descrizione e le caratteristiche della Società, la descrizione della struttura del singolo Centro Sportivo con l'opportunità di navigare nelle pagine dedicate al dettaglio delle attività svolte, orari e palinsesti delle attività, la possibilità di essere sempre aggiornati sulle iniziative attraverso le news e gli eventi, di avere informazioni specifiche sulle formule di iscrizione e abbonamento (completando il form dedicato), acquistare direttamente on line alcuni tra i servizi erogati attraverso la piattaforma per lo shop on line e di inviare la propria candidatura per lavorare per Sport Plus.

La risposta alle e-mail di richiesta informazioni viene personalizzata ed eventualmente completata con materiale informativo in allegato. Presso il centro sportivo lo staff della reception è a disposizione per rispondere a domande con efficacia e riducendo quanto più possibile i tempi di attesa.

Ove vi siano quesiti su dettagli tecnici per i quali lo staff di reception non dovesse avere la necessaria preparazione, sarà premura del singolo indirizzare l'utente al responsabile d'area competente fornendone i recapiti utili.

Tutte le informazioni sono perfezionate dalla consegna del materiale divulgativo: brochure, volantini, copia dei palinsesti e di tutto quanto sia attinente alle attività proposte.

10.2 Periodi e orari di apertura

Periodi e orari di apertura al pubblico del centro sportivo e di svolgimento delle attività sono pubblicati, oltre ai canali istituzionali, anche attraverso il sito internet e la brochure.

Seguendo il calendario scolastico e agonistico la programmazione, che ottempera gli accordi intercorsi con il Comune ed è condivisa con l'Amministrazione, è definita su due macro-periodi: da inizio settembre a inizio giugno (secondo calendario scolastico) si svolge la stagione sportiva invernale; da inizio giugno a fine agosto si svolge quella estiva.

Tutte le attività sono organizzate nella "Programmazione" e il percorso didattico-sportivo si concentra principalmente nella stagione sportiva invernale.

La programmazione inizialmente definita è passibile di modifiche in itinere per motivazioni organizzative, gestionali o sopravvenute urgenze che rendano inevitabile un adeguamento degli orari o delle modalità d'erogazione del servizio.

Infatti, orari e giorni di apertura del Centro Sportivo e dei corsi possono variare durante l'anno a discrezione della direzione per esigenze ovvero in forza di norme cogenti, cause di forza maggiore o caso fortuito.

Le eventuali variazioni di giorni, orari o modalità di svolgimento delle attività o d'erogazione dei servizi sono comunicate prontamente privilegiando ogni volta il canale adeguato rispetto al numero e alle caratteristiche dei soggetti interessati. Oltre al calendario di apertura dell'impianto, si definiscono per ciascun periodo gli orari di apertura del Centro Sportivo, della reception, delle aree sportive, dei corsi di nuoto suddivisi per tipologia, dei corsi di fitness e degli altri corsi inclusi nella programmazione, ad esempio: corsi di antalgica, corsi per gestanti, rieducazione motoria per disabili, lezioni private, corso di nuoto per istituti scolastici, camp multi sportivi estivi/invernali, organizzazione feste di compleanno, organizzazione ed animazione di eventi e del lido estivo. Per l'accesso al Centro Sportivo e per ciascuna attività nella "Programmazione" sono specificati i regolamenti, le modalità di accesso e il piano tariffario (anche quest'ultimo condiviso preventivamente con il Comune).

Sono previste formule di abbonamento che consentono di frequentare molteplici attività sportive proposte nel palinsesto (sia acquatiche che terrestri).

10.3 Documenti necessari per l'iscrizione

È auspicabile che tutti gli iscritti tesserati frequentanti siano da subito al corrente degli obblighi burocratici legati alle differenti forme d'iscrizione al Centro Sportivo.

Per quanto concerne le iscrizioni, la persona deve compilare in tutte le sue parti il nostro "Modulo tesseramento e iscrizioni", opportunamente aggiornato rispetto alle disposizioni del

Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Colui che si iscrive deve apporre la propria firma negli spazi segnalati tanto per l'accettazione del regolamento, riportato ed esposto integralmente presso il Centro Sportivo, quanto per informativa e consensi al trattamento dei dati personali.

Il suddetto modulo deve essere consegnato direttamente in segreteria affinché l'incaricato registri i dati dell'utente nel programma gestionale creando la "scheda iscritto tesserato" ed attribuendo un numero identificativo progressivo che si utilizza per l'archiviazione (tanto in copia cartacea quanto informatica).

La "scheda iscritto tesserato" conterrà tutte le informazioni riguardanti l'iscritto tesserato e sarà consultabile e modificabile solamente dagli elementi dello staff autorizzati (cui sono assegnate User Id/Password individuali per l'accesso al programma).

Contestualmente all'iscrizione si consegna una tessera con sensore di prossimità (badge d'accesso).

La tessera è fondamentale perché l'iscritto abbia accesso agli spogliatoi, all'area acqua e all'area fitness ed alle altre attività cui si è iscritto.

La pratica di qualsiasi attività sportiva presso il Centro Sportivo da parte del tesserato iscritto è inoltre strettamente subordinata alla consegna di un Certificato Medico in originale ai sensi del DM 24.04.2013 del Ministero della Salute, per adulti e minori di età superiore agli anni 6 (sei). Si evidenziano inoltre l'importanza e l'obbligatorietà di comunicare alla persona tutte le modalità per la ricezione delle dichiarazioni spesso necessarie e previste dalle disposizioni di legge.

Al tesserato iscritto sono illustrate anche tutte le opportunità per il versamento delle quote dovute a fronte della tipologia di servizi acquistati tra le quali può selezionare quella che predilige.

Per limitare il più possibile ai clienti il disagio di attendere in coda alla reception, è possibile iscriversi ai corsi oppure sottoscrivere gli abbonamenti on line direttamente da casa, attraverso l'area dedicata del sito internet, e perfezionare poi l'iscrizione direttamente presso la struttura.

10.4 I Regolamenti

Il Regolamento del Centro Sportivo si articola su differenti livelli:

- A) *Norme e regolamenti generali.*
- B) *Regolamento della singola area Sportiva.*
- C) *Regolamento servizi/abbonamenti.*

A) Norme generali centro sportivo e regolamento generale centro sportivo: contengono divieti, obblighi, disposizioni e consigli utili per la regolare permanenza nel centro sportivo, quindi, si applicano indiscriminatamente a tutti coloro che frequentano l'impianto; per essere agevolmente visionabili sono: pubblicati on line sul sito internet, affissi sulle bacheche e disponibili in reception.

B) I regolamenti della singola area Sportiva, oltre alla pubblicazione sul sito internet, sono collocati nell'area sportiva cui fanno riferimento e sono complementari alle "Norme generali e regolamento generale centro sportivo".

A seconda della struttura e delle aree presenti nell'impianto sono introdotti uno o più di questi regolamenti. Attualmente redatti:

- "Regolamento area acqua" per l'area vasche e quelle ad essa direttamente collegate; il regolamento dettaglia le norme per la fruizione dei servizi erogati in piscina.
- "Regolamento area fitness" per le aree dove si svolge il fitness e i corsi fitness e comprende le norme per l'utilizzo della sala attrezzi e corsi.
- "Regolamento area wellness" per l'accesso all'area benessere.
- "Regolamento utilizzo campi sportivi" per il corretto utilizzo dei campi coperti e scoperti (calcio 5/7, tennis, palazzetti sportivi).
- "Regolamento camp multi-sportivi" nel quale sono esposte tutte le norme da rispettare per poter garantire la sicurezza di tutti i partecipanti.
- "Regolamento lido estivo" con le di utilizzo delle aree verdi, delle attrezzature estive e le norme da rispettare sul piano vasca delle piscine scoperte.
- "Regolamento utilizzo Palasport".
- "Regolamento acquascivoli e aree ludiche".

C) Infine, per tutti i centri sportivi, il "Regolamento servizi e abbonamenti" completa il quadro normativo dettagliando le formule ad ingressi, i corsi e gli abbonamenti che permettono di partecipare alle attività o iscriversi.

**NORME E REGOLAMENTO
GENERALI CENTRO
SPORTIVO**

**REGOLAMENTO
AREA ACQUA**

**REGOLAMENTO
AREA FITNESS**

**REGOLAMENTO
AREA WELLNESS**

**REGOLAMENTO
UTILIZZO CAMPI
SPORTIVI**

**REGOLAMENTO
CAMP multi-sportivi**

**REGOLAMENTO
LIDO ESTIVO**

**REGOLAMENTO
UTILIZZO PALASPORT**

**REGOLAMENTO
ACQUASCIVOLI e AREE
LUDICHE**

**REGOLAMENTO SERVIZI E
ABBONAMENTI**

10.5 Le tariffe

Contestualmente all'iscrizione al corso o alla sottoscrizione di un abbonamento il cliente deve scegliere la tipologia di tariffa:

TARIFFA "TRADIZIONALE"

È quella base; a mancata fruizione, anche parziale, del servizio correlato tale tariffa non potrà essere in nessun caso rimborsata né recuperata.

TARIFFA "SODDISFATTI O RIMBORSATI"

La tariffa è finalizzata alla tutela dell'iscritto di fronte a situazioni di impedimenti generali oppure dettati da disposizioni di legge, emergenze sanitarie, motivi personali/famigliari o anche per malcontento rispetto al servizio sportivo selezionato. Scegliendo tale opzione, infatti, in qualsiasi momento e senza darne motivazione si potrà chiedere il rimborso non retroattivo della tariffa corrispondente al servizio non fruito. Per poter rispondere efficacemente e gestire in tempi rapidi la richiesta è stata adottata specifica procedura. Il calcolo della quota da rimborsare sarà effettuato a partire dalla data di presentazione in segreteria del modulo di richiesta. Nel calcolo del rimborso della tariffa "soddisfatti e rimborsati" si considera esclusivamente la somma pagata al momento dell'iscrizione e non l'eventuale quota parte derivata da crediti pregressi. È necessario sottolineare come nessuna opzione offra l'opportunità di avere il rimborso della quota di iscrizione e/o del costo della tessera, in quanto non equiparabile ad una prestazione ma a servizi di copertura assicurativa e tesseramento sportivo la cui efficacia è perfezionata. La scelta della tariffa è vincolante e non è possibile chiedere cambi tariffari per tutta la durata del servizio acquistato.

10.6 Accoglienza

L'obiettivo della squadra Sport Plus è far sentire completamente a suo agio la persona fin dal primo contatto. Per perseguire questo obiettivo, ritenuto fondamentale dal punto di vista strategico, si implementano procedure specifiche che vengono aggiornate e revisionate alla luce dei cambiamenti del contesto.

In primo luogo, tutto il personale è formato per offrire la miglior accoglienza e, soprattutto lo staff di reception, attua tutti i comportamenti e fruisce di tutti i mezzi disponibili per dare la miglior risposta, in tempi adeguati, alle esigenze espresse e non da ogni utente della struttura. Con il termine accoglienza, però, non ci riferisce solo al momento in cui l'utente entra nel centro sportivo ma anche quando ricerca informazioni. Per questo grande attenzione è posta alla messa in campo dei migliori mezzi di comunicazione e al loro continuo aggiornamento, pur sempre nel pieno rispetto delle normative del GDPR 679/2016. Oltre all'invio di comunicazioni con e-mail e sms, sono sempre aggiornati i canali social ufficiali della Società e soprattutto il sito internet. Permane anche l'impiego di materiale informativo cartaceo ma in via residuale, dando priorità all'impegno dei media elettronici in funzione dell'attenzione all'eco-sostenibilità. Di seguito una semplificazione grafica di quello che s'intende con "ciclo virtuoso dell'accoglienza".



10.7 Le attività sportive proposte

AREA ACQUA

- NUOTO GUIDATO
- SCUOLA NUOTO
CUCCIOLI 3-36 MESI/ BABY 3-5 ANNI/ RAGAZZI
6-12/TEENAGERS 13-17 /ADULTI
- ACQUA FITNESS
- PERSONAL ACQUA
- GESTANTI & ACQUATICITA'
- PRE AGONISMO/NUOTO/NUOTO PER
SALVAMENTO/NUOTO
SINCRONIZZATO/PALLANUOTO/NUOTO MASTER
- FORMAZIONE PER ASSISENTE BAGNANTI

AREA TERRA

- CORSI FITNESS
- SALA CARDIO ISOTONICA
- PERSONAL TRAINING
- CALCIO A 5/7: PRENOTAZIONE
CAMPI/TORNEI
- TENNIS: PRENOTAZIONE CAMPI

ALTRE ATTIVITA'

- CAMP MULTISPORTIVI
(ESTIVI/INVERNALI)
- AGONISMO
- LIDO ESTIVO
- FESTE COMPLEANNO
- WELLNESS

10.8 Area Sportive

10.8.1 Area Acqua

Le piscine sono senz'altro le strutture più importanti del Centro Sportivo. Esse consentono a persone di ogni età di vivere in modi diversi e con finalità differenti il rapporto con l'acqua.

Oltre alla Scuola Nuoto Sport Plus e alle attività pre-agonistiche e agonistiche, già presentate, si possono frequentare:

- NUOTO GUIDATO per tutte le fasce d'età, con orari, definiti lungo tutta la stagione, che coprono tutto l'arco della settimana e per ogni giorno sono previste differenti fasce orarie per garantire la migliore fruibilità possibile del servizio a tutti gli utenti. Il palinsesto degli orari è disponibile sul sito internet e presso il Centro Sportivo.
- CORSI DI ACQUA FITNESS con differenti intensità e che possono o non prevedere l'impiego di specifiche attrezzature.
- ATTIVITA' IN ACQUA declinati sulle esigenze di specifiche categorie di clienti, attività di rieducazione motoria e ginnastica posturale (diversamente abili, gestanti e terza età).
- LEZIONI DI NUOTO INDIVIDUALI per tutte le fasce d'età (anche di personal training).
- GINNASTICA POSTURALE IN ACQUA.
- ATTIVITÀ DIDATTICHE E SPORTIVE RISERVATE a istituzioni scolastiche, asili nido, aziende sanitarie locali, istituzioni locali, onlus/associazioni sportive, onlus/associazioni sociali, cooperative e aziende private.

Le temperature dell'acqua e degli ambienti (spogliatoi, piano vasca e aree di passaggio) sono verificate e adeguate a quanto stabilito dalle disposizioni normative. La qualità dell'acqua è costantemente monitorata tanto internamente dai conduttori di impianto quanto dai tecnici del partner tecnico certificato e i parametri sono allineati alle disposizioni normative.

La sicurezza è garantita dal rispetto di quanto contenuto nel "Manuale di Autocontrollo" del centro sportivo. Adeguata copertura assicurativa è quella connessa al tesseramento sportivo degli iscritti che interviene in caso di infortunio. La Società è dotata di copertura assicurativa RCT.

10.8.2 Area Terra

La proposta del Centro Sportivo si completa con le seguenti attività:

- **SALA CARDIO ISOTONICA - PERSONAL TRAINING - CORSI FITNESS**
Con il fitness si propone agli utenti di fare un'attività sportiva nella massima sicurezza in un ambiente accattivante e gradevole. Nella sala cardio isotonica ci si può allenare con le migliori attrezzature. Si propongono servizi peculiari, tra cui il personal training (sedute di allenamento personalizzate e assiste per le quali è possibile scegliere giorni, orari e frequenza per raggiungere gli obiettivi) e la ginnastica posturale in palestra. I corsi fitness invece permettono di svolgere un allenamento di gruppo, con l'accompagnamento della musica e di un istruttore che illustra coreografie o sessioni di esercizi. Con il palinsesto dei corsi fitness è possibile anche diversificare il tipo di allenamento seguendo corsi di tipologia differente tra loro, passando da quelli cardio a quelli olistici. Le prenotazioni per i corsi a frequenza limitata in termini di posti disponibili possono essere effettuate on line e con app. Con le formule di abbonamento proposte è possibile integrare l'allenamento fitness con quello in acqua. Durante la stagione estiva il palinsesto delle attività è rimodulato secondo le esigenze del periodo.
- **CALCIO A 5/7 - TENNIS**
I campi da calcio a 5 e calcio a 7 coperti o scoperti e i campi da tennis possono essere affittati previa prenotazione. Si organizzano tornei di calcio a 7.

Anche in queste aree le temperature sono adeguate alle normative vigenti e la sicurezza è garantita dal rispetto di quanto contenuto nel "Manuale di Autocontrollo" del centro sportivo. Adeguata copertura assicurativa è quella connessa al tesseramento sportivo degli iscritti che interviene in caso di infortunio. La Società è dotata di copertura assicurativa RCT.

10.8.3 Altre Attività

- **CAMP MULTISPORTIVI (ESTIVI/INVERNALI)**
In Camp è un'attività multi-sportiva organizzata da Sport Plus Srl SSD che si svolge da giugno a settembre ed ogni volta che le Scuole sono chiuse, rivolta a bambini e ragazzi dai 3 ai 15 anni. In Camp è un momento di socializzazione, sport, gioco e svago per chi ha il desiderio di muoversi, star bene, crescere e condividere esperienze insieme ai propri coetanei all'aria aperta. L'esperienza maturata in questi anni ha permesso di consolidare un format che risponde sempre più alle esigenze sia dei genitori che dei ragazzi; infatti, se per i primi In Camp è sinonimo di organizzazione, sicurezza e affidabilità per i più piccoli In Camp è divertimento, azione e creatività.

Con la supervisione di personale qualificato, ogni momento della giornata è organizzato in funzione del totale benessere dei ragazzi e le attività sportive/ricreative sono diversificate in relazione alle fasce d'età.

Oltre alla pratica sportiva, i ragazzi sono coinvolti in tanti altri momenti divertenti e/o didattici durante i quali si svolgono giochi a tema e laboratori artistici creativi. Attraverso il Gruppo di lavoro dedicato infatti per ogni stagione si propone e sviluppa un tema diverso.

Sulla base del tema si declina l'organizzazione dell'intero percorso del Camp (suddiviso in periodi) in modo tale che ogni singola settimana sia caratterizzata da attività differenti.

Per il Camp invernale, che si svolge durante le pause scolastiche per le festività, le attività delle giornate sono legate alla ricorrenza di riferimento ma soprattutto alla connotazione multi-sportiva della proposta.

La struttura è organizzata per il servizio di somministrazione bevande e di pasti preconfezionati in monoporzioni la cui preparazione è interamente affidata a un'azienda di ristorazione qualificata che elabora menù completi tenendo conto di allergie, intolleranze o altre esigenze specifiche.

L'organizzazione dei periodi, dei giorni e degli orari è comunicata con materiale informativo dedicato. messo a disposizione sia on line che in formato cartaceo, assieme al "Modulo Iscrizione In Camp".

- **LIDO ESTIVO**

Da giugno a settembre oltre dell'area piscine scoperte, gli utenti potranno beneficiare di una spaziosa e curata area verde, con spazi ombreggiati, attrezzata con lettini. Le date precise di apertura e chiusura sono determinate ogni anno secondo il calendario scolastico e le condizioni metereologiche.

Gli orari e le tariffe d'accesso sono stabiliti in relazione con gli accordi con l'amministrazione comunale ed efficacemente pubblicizzati.

Sono previste formule di abbonamento per coloro che frequentano il lido estivo con continuità.

L'acquisto on line dei biglietti e le prenotazioni velocizza la possibilità di accedere ai servizi.

- **FESTE COMPLEANNO**

È possibile chiedere di organizzare feste di compleanno, nell'area dedicata del centro sportivo, animate da persone dallo staff adeguatamente preparate.

L'evento a carattere ludico sportivo si caratterizza per giochi in acqua e no, a connotazione sportiva o ricreativa.

11. LA GESTIONE DELLE RICHIESTE E DELLE SEGNALAZIONI

Per garantire la comunicazione continua con l'utente e rispondere in modo adeguato alle innumerevoli domande in tempi congrui, uno dei protocolli di lavoro più importante concerne la "gestione dei reclami e delle richieste". Segnalazioni, reclami e richieste sono gestite dal Responsabile del Centro sportivo che provvederà a dare riscontro al richiedente attraverso i canali concordati. Si presentano, quindi, le specifiche modalità per l'inoltro della richiesta e le tempistiche di risposta. Laddove la richiesta presentata comporti tale esigenza, ci si riserva l'eventualità di impiegare un intervallo superiore di riscontro, previa comunicazione al richiedente.

Non possono mai essere avanzate richieste di rimborso di un corso o di un abbonamento se si sottoscrive la "tariffa tradizionale".

L'inoltro di una richiesta/segnalazione può avvenire con la compilazione e consegna degli appositi format richiesta (disponibili in formato elettronico e cartaceo).

La documentazione afferente alla gestione della richiesta sarà archiviata in forma digitale e/o cartacea, ordinata per tipologia e con la garanzia che il trattamento dei dati personali avverrà in conformità alle disposizioni del GDPR 2016/679.

Nella Tabella "Tempi di risposta" si indicano i tempi previsti per il riscontro. Le tempistiche riguardano tanto le richieste pervenute in formato cartaceo che elettronico. La tempistica indicata in tabella è relativa alla risposta, l'evasione complessiva e la chiusura della pratica dipenderà dalle tempistiche tecniche.

Tabella 1: Tempistiche di risposta

Format	Tipologia di richiesta	Tempistica di risposta
1	Segnalazioni	Sei giorni lavorativi
2	Richieste generiche	Sei giorni lavorativi
3	Richiesta rimborso	Immediata
4	Richiesta sospensione abbonamento 12 mesi	Immediata
5	Attestazione frequenza	Immediata

Format 1: Segnalazioni

Scheda ad uso interno_ Modulo segnalazioni_ 1/8/2024 Rev.1



Carissimo/a per migliorare costantemente il servizio offerto, riteniamo fondamentale raccogliere suggerimenti, segnalazioni e proposte. Grazie per la collaborazione. Sport Plus SSD Srl

Centro Sportivo _____

Persona:

|____| Età |__| Maschio |__| Femmina

Residente a _____

N.B. per gli utenti fino ai 14 anni il modulo deve essere compilato dal genitore

Area di interesse per la segnalazione:

|__| manutenzione piscine |__| manutenzione sala fitness |__| manutenzione sala corsi

|__| orari/organizzazione nuoto guidato |__| orari/organizzazione corsi nuoto |__| spogliatoi

|__| reception |__| orari/organizzazione corsi fitness |__| igiene/pulizia |__| aree comuni

|__| staff segreteria |__| istruttori fitness |__| istruttori corsi nuoto |__| assistenti bagnanti

|__| altro (specificare) _____

Spazio per segnalazione/reclamo/suggerimento:

QUALORA DESIDERI RISPOSTA, LE CHIEDIAMO LA CORTESIA DI LASCIARE UN RECAPITO

NOME E COGNOME _____

RECAPITO TELEFONICO _____

E-MAIL _____

Data _____

Firma facoltativa _____

Grazie per averci aiutato a crescere

Format 2: Richieste generiche

Scheda ad uso interno_ Modulo richieste generiche_1/8/2024 Rev. 1



Luogo _____, data ____ / ____ / _____

Oggetto: richiesta generica

Con la presente il/la Sig./Sig.ra _____
regolarmente iscritto/a tesserato/a presso il Centro Sportivo Sport Plus _____,
all'attività sportiva _____
con frequenza nel/i giorno/i _____ e nel/gli orario/i dalle _____ alle _____,
nei limiti del regolamento del centro sportivo sottoscritto all'atto dell'iscrizione, chiede

Recapito telefonico (cellulare) _____

E-mail _____

Firma _____

RECEPTIONIST _____

RISPOSTA PER IL RICHIEDENTE: _____

Format 4: Richiesta sospensione abbonamento 12 mesi

Scheda ad uso interno_ Richiesta sospensione abbonamento_ 1/8/2024 Rev1



Luogo _____, data ____ / ____ / _____

Oggetto: richiesta di sospensione abbonamento 12 mesi

Con la presente il/la Sig./Sig.ra _____
regolarmente iscritt__ presso il Centro Sportivo Sport Plus _____
chiede di sospendere l'abbonamento _____

- ABBONAMENTO _____

- N. GIORNI _____ dal gg _____ al gg _____
- N. SOSPENSIONE _____

(non possono essere effettuate richieste di sospensione per periodi di tempo inferiori ai 15 gg).

Recapito telefonico (cellulare) _____

E-mail _____

Firma _____

RECEPTIONIST _____

RISPOSTA PER IL RICHIEDENTE: _____

Data di regolare ripresa attività _____

REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Alla luce degli inevitabili cambiamenti, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista; in qualsiasi caso è previsto un riesame almeno una volta l'anno.

La revisione è finalizzata sia al miglioramento degli standard di qualità assicurati al cittadino sia a garantire la continua adeguatezza ai bisogni dei nostri utenti sia a confermare la corrispondenza alle regole interne dell'organizzazione e alle eventuali modifiche normative.

NOTA FINALE

L'intero documento (inclusi tutti gli allegati) è finalizzato alla pubblica consultazione. pertanto, è vietata qualsivoglia riproduzione anche parziale dei contenuti della presente carta dei servizi, a meno che non sia autorizzata in via preventiva da Sport Plus S.r.l. S.S.D, successivamente ad esplicita richiesta dell'interessato e per i soli usi consentiti dalle norme vigenti; ogni violazione o abuso sarà perseguito secondo le norme vigenti.

