

# CARTA DEI SERVIZI

## L'Ora S.r.l.

**Società di gestione del Porto Turistico di Lovere Lido di Cornasola e delle Piscine di Lovere**

### Presentazione

La Società L'Ora S.r.l. è una società a responsabilità limitata costituita nel 1999 con esclusivo capitale pubblico, e sede legale in Via delle Baracche 6 a Lovere BG, dal 2001 si occupa della gestione del Porto turistico di Lovere e dal 2009 delle Piscine di Lovere. Relativamente al comparto Porto si occupa in particolare dell'assegnazione di posti barca in acqua e a terra, della gestione del Rimessaggio imbarcazioni e dell'annessa officina meccanica. Per il comparto Piscine provvede alla gestione dell'impianto natatorio comunale fruibile per il nuoto libero, corsi per bambini ed adulti e acqua fitness.

### Principi generali e criteri per la prestazione dei servizi

I principi fondamentali ai quali l'Ora S.r.l. uniforma il proprio operare sono i seguenti:

**a) EGUAGLIANZA**

L'Ora Srl effettua il servizio gestione del porto turistico e delle Piscine rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;

**b) IMPARZIALITA'**

L'attività de L'Ora Srl si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

**c) CONTINUITA'**

L'Ora Srl garantisce servizi continui e regolari, e provvede affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

**d) PARTECIPAZIONE**

L'Ora Srl favorisce il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia nella prospettiva di un miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di presentare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami;

**e) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Ora Srl fornisce i propri servizi, nei diversi comparti, in modo efficiente, con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obiettivo della qualità, perseguito dalla Società, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

**f) GENTILEZZA E CORTESIA**

La Società Ora Srl cura la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

**g) CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

La Società Ora Srl pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano;

**h) CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

L'Ora Srl garantisce agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione di tariffa;

**i) MODALITA' D'ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI**

L'Ora Srl fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi, specificando la qualità e l'entità delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio;

#### **j) STANDARD DI QUALITA'**

L'Ora Srl, al fine di favorire la fruizione dei servizi, si attiverà affinché le proprie strutture ed attrezzature permettano di operare in sicurezza e contribuiscano a raggiungere gli obiettivi stabiliti in ottemperanza alla normativa vigente;

La Società, metterà a disposizione degli utenti apposita modulistica atta a monitorare il soddisfacimento dell'utenza servita e provvederà a recepirne le proposte scaturite.

I servizi che la Società eroga sono i seguenti:

- a) Comparto Porto turistico: assegnazione e gestione degli ormeggi e dei posti barca a terra, effettuazione di lavori di officina meccanica e manutenzione in genere di motori nautici e carene, noleggio di imbarcazioni, gestione dei campi da tennis annessi alla struttura e del parcheggio coperto;
- b) Comparto Piscine: corsi di nuoto individuali e di gruppo, corsi di acqua fitness, corsi gestanti e neonatali;

Per garantire la regolarità e la continuità del servizio, L'Ora Srl dispone di adeguate attrezzature delle quali cura accuratamente la manutenzione e la rispondenza ai requisiti minimi di sicurezza tramite personale proprio e tramite ausilio di ditte specializzate e qualificate.

### **Dove siamo e come raggiungerci**

La sede e gli uffici amministrativi della nostra Società si trovano nel Comune di Lovere in Via delle Baracche, 6. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì a sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

L'ufficio delle Piscine è localizzato presso l'impianto natatorio in Via Giorgio Paglia, 3/A per gli orari di apertura consultare il sito [www.loveremarina.com](http://www.loveremarina.com)

Per raggiungere i nostri uffici:

da Bergamo imboccare la S.S. 42 in direzione Edolo. Dopo circa 45 km, entrati nell'abitato di Lovere, in corrispondenza delle Piscine svoltare in direzione Castro sulla litoranea S.P. 469, proseguire per circa 500 m e poi svoltare a sinistra all'altezza del campo sportivo. La sede de L'Ora Srl è ubicata al primo piano del Rimessaggio imbarcazioni.

Da Brescia imboccare la S.S. 510 in direzione Val Camonica-Lago d'Iseo e proseguire per circa 45 km. Raggiunto il Comune di Pisogne imboccare la S.S. 42 in direzione Bergamo per circa 8 km, entrati nell'abitato di Lovere, in corrispondenza delle Piscine svoltare in direzione Castro sulla litoranea S.P. 469, proseguire per circa 500 m e poi svoltare a sinistra all'altezza del campo sportivo. La sede de L'Ora Srl è ubicata al primo piano del Rimessaggio imbarcazioni.

### **Comunicazioni**

Le comunicazioni relative a segnalazioni/reclami derivanti da mancata/non regolare erogazione del servizio; così pure come quelle relative a chiarimenti su fatture/pagamenti e altro possono essere effettuate:

- Telefonando al numero 035/960150, operativo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30

in orari diversi potranno essere lasciati eventuali messaggi:

- Inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@loveremarina.com](mailto:info@loveremarina.com)
- Tramite il servizio di posta ordinaria.

## Pagamenti

I pagamenti dei corrispettivi relativi ai servizi resi (canoni di ormeggio/rimessaggio, lavori di manutenzione natanti, corsi di nuoto, ecc.) potranno essere effettuati, entro la data di **scadenza indicata sul documento**, con le seguenti modalità:

- Tramite Bonifico Bancario IBAN **IT56A 05387 53170 0000 42586242**
- Con Bancomat o Carta di Credito presso gli uffici
- In contanti per gli importi consentiti
- Tramite la piattaforma PagoPA (in corso di attivazione)

In caso di ritardato pagamento, verranno applicate le indennità di mora e/o le sanzioni previste dai regolamenti vigenti.

## Diritti del Cliente

La violazione dei principi della presente carta possono essere segnalate per iscritto agli uffici della Società, Via delle Baracche, 6 – Lovere BG. Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso, come il nome dell' impiegato che si era occupato della pratica, fotocopie della medesima o quant'altro ritenesse più opportuno per poter così velocizzare la ricostruzione dell' iter seguito dalla stessa. La Società L'Ora S.r.l. si impegna a comunicare al cliente l' esito degli accertamenti effettuati entro 30 giorni dall' inoltro del reclamo, nonché a segnalare i tempi ed i modi in cui le eventuali irregolarità saranno rimosse.

## Polizze assicurative

L'Ora S.r.l. ha una copertura assicurativa di responsabilità civile verso terzi e verso i propri dipendenti, relativa a tutte le attività svolte dalla stessa.

## Sito Internet

Altre notizie riguardanti il Servizio possono essere reperite sul sito internet della Società all'indirizzo [www.loveremarina.com](http://www.loveremarina.com)