

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 FONTEVERDE STANDARD
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 1 DI 31

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE

FONTEVERDE

Località Terme 1 – 53040 San Casciano dei Bagni (SI)

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 3 DI 31

SOMMARIO

1.0 Introduzione

2.0 L'Azienda

3.0 Principi fondamentali

4.0 Mezzi di attuazione dei principi fondamentali

5.0 Tutela

6.0 Norme di comportamento nelle emergenze

7.0 Le Terme

8.0 I servizi e i trattamenti di Fonteverde – menu trattamenti

9.0 Premi e riconoscimenti



TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 4 DI 31

1.0 INTRODUZIONE

Con la Carta dei Servizi, Fonteverde intende sottolineare il proprio impegno a perseguire il massimo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli ospiti tenendo nella dovuta considerazione gli aspetti della qualità, della tutela e rispetto dell'ambiente e della sicurezza.

L'obiettivo che Fonteverde si pone è di fornire un servizio in linea con le esigenze dell'ospite, adeguando costantemente lo standard del servizio alle evoluzioni e ai cambiamenti degli scenari in cui opera.

Il miglioramento del servizio offerto dalla struttura, la corretta informazione e trasparenza sulle attività e i servizi che costituiscono la sua offerta sono di fondamentale importanza nel rapporto con gli ospiti. Fonteverde aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi e la rende disponibile agli ospiti in formato elettronico sul sito web www.fonteverdespa.com e in formato cartaceo presso i propri stabilimenti.

2.0 L'AZIENDA

La struttura di Fonteverde fa parte di un'Azienda che gestisce altre due terme in Toscana: Bagni di Pisa, a San Giuliano Terme (PI) e Grotta Giusti, a Monsummano Terme (PT).

La denominazione dell'Azienda è IHC – Italian Hospitality Collection S.p.A.. si tratta di una Società per Azioni con sede a Milano in Via Messina, 38 – Torre C.

A Fonteverde come nelle altre strutture, alle terme sono collegati Alberghi di prestigio situati in edifici di grande valore storico e architettonico, gestiti dalla stessa Società.

Come qualunque impresa privata l'Azienda ha come obiettivo quello di generare valore aggiunto attraverso la vendita di servizi di alta qualità. Uno degli aspetti fondanti della nostra attività è quello di fornire servizi sanitari e di cura della Salute e di conseguenza l'approccio etico e l'attenzione ai rapporti con il territorio rappresentano dei presupposti irrinunciabili nella progettazione e nell'attuazione dei protocolli di trattamento e dell'offerta ai nostri ospiti.

3.0 PRINCIPI FONDAMENTALI

Fonteverde, nell'erogazione dei servizi e, in generale, nei rapporti con gli ospiti, rispetta i seguenti principi fondamentali:

3.1 Uguaglianza

Le modalità e le procedure di erogazione sono uniformi, senza distinzioni ingiustificate o in alcun modo dovute al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione e/o alle opinioni politiche. Fonteverde si impegna a fornire a tutti gli ospiti uguali servizi, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni.

L'Azienda adotta misure atte a consentire la fruizione dei servizi anche da parte di persone diversamente abili o di categorie di persone socialmente "deboli" o che necessitano di attenzioni e cure

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALILE		 FONTEVERDE <small>STRUTTURA</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 5 DI 31

particolari, adoperandosi per adeguare le modalità di erogazione dei servizi alle condizioni personali e sociali di tali utenti.

3.2 Sicurezza

Le procedure adottate con il sistema per la gestione della qualità presso Fonteverde, prevedono il monitoraggio sistematico della qualità delle acque impiegate per tutte le cure effettuate con le acque termali.

Sono inoltre state adottate Istruzioni operative per la manutenzione preventiva degli impianti e la gestione delle operazioni di bonifica degli stessi in caso di riscontro di parametri non allineati con gli standard previsti dal manuale di autocontrollo adottato dall'azienda.

3.3 Continuità

Fonteverde si impegna a fornire i servizi in modo regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione, sospensione o irregolarità dei servizi, sempre nel rispetto della normativa vigente, Fonteverde si impegna a darne opportuna comunicazione agli ospiti e a ridurre al minimo gli eventuali disagi.

3.4 Partecipazione

Fonteverde si impegna a garantire all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi stessi.

3.5 Efficienza ed efficacia

Nell'erogazione dei propri servizi, Fonteverde persegue obiettivi di efficienza ed efficacia e adotta tecniche, tecnologie, conoscenze e mezzi organizzativi adeguati al loro raggiungimento.

Il raggiungimento di tali obiettivi tiene conto della salvaguardia delle risorse impiegate, che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

3.6 Riservatezza

I servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti il Cliente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza e delle relative norme (GRDP).

Il personale impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 FONTEVERDE <small>CLINICA</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 6 DI 31

4.0 MEZZI DI ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 Informazioni al Cliente

Fonteverde fornisce ai clienti informazioni complete, chiare e aggiornate riguardo ai servizi ed alle modalità di erogazione, tramite opuscoli, consultazione informatica del sito www.fonteverdespa.com e contatto telefonico, circa:

- le modalità di accesso alle prestazioni dell'area salute e benessere;
- l'erogazione e le caratteristiche dei servizi;
- le strutture in cui sono erogati i servizi;
- i costi dei servizi;
- eventuali modifiche dei tempi e modalità di erogazione dei servizi.

In ogni caso, Fonteverde garantisce chiarezza, adeguatezza e comprensibilità delle informazioni fornite agli ospiti, nonché la facilità di accesso ad esse.

4.2 Rapporti con gli ospiti

Nei rapporti con gli ospiti, Fonteverde si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli ospiti che nelle comunicazioni telefoniche. I dipendenti si impegnano ad agevolare gli ospiti nella fruizione dei servizi.

4.3 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei Clienti

Fonteverde rileva il grado di soddisfazione dei clienti sui servizi erogati nonché eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte direttamente dal personale durante il contatto con i clienti;
- le comunicazioni scritte inviate dai clienti;
- i risultati emersi dai questionari messi a disposizione dei clienti in tutte le strutture.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 7 DI 31

5.0 TUTELA

5.1 Diritti degli ospiti

L'ospite ha diritto:

- 1) di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- 2) di ottenere dagli uffici di Fonteverde 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.

5.2 Doveri degli ospiti

- 1) l'ospite, quando accede a Fonteverde, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale;
- 2) L'accesso a Fonteverde implica da parte dell'ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale; l'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e gli arredi di Fonteverde.
- 3) È dovere di ogni ospite informare entro i tempi previsti Fonteverde sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. L'organizzazione e gli orari previsti da Fonteverde devono essere rispettati.
- 4) Presso Fonteverde, 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) l'ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione di Fonteverde, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

5.3 Reclami

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/o di disposizioni contenute nella presente carta, gli ospiti hanno diritto a far pervenire le proprie osservazioni e richieste a Fonteverde e ad accedere alle procedure di reclamo, che vengono gestite al fine di garantire la migliore risoluzione delle segnalazioni e la corretta interpretazione dei bisogni dell'ospite.

Le osservazioni ed i reclami potranno essere presentati oralmente, tramite apposito questionario, tramite telefono, con comunicazione scritta, tramite fax o e-mail ai numeri ed indirizzi indicati di seguito.

I questionari con le segnalazioni del cliente dovranno essere consegnati al personale della struttura.

Fonteverde, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta al cliente.

Fonteverde garantisce risposta ai reclami non anonimi inviati per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	

5.4 Trattamento dati personali

Fonteverde, gestita dalla Società IHC – Italian Hospitality Collection S.p.A. con sede legale in Via Messina, 38 – Torre C – 20154 Milano (IHC – SpA), si impegna costantemente per tutelare la privacy dei suoi ospiti all'interno della struttura ed online.

Questo documento è stato redatto ai sensi dell'informativa sulla privacy DPGR 25/05/208 (Regolamento) al fine di permetterle di conoscere la nostra politica sulla privacy, per capire come le sue informazioni personali vengono gestite quando utilizza il nostro sito (<https://www.fonteverdespa.com>) e, se del caso, di prestare un consenso al trattamento dei tuoi dati personali espresso e consapevole. Le informazioni ed i dati da lei forniti od altrimenti acquisiti nell'ambito dell'utilizzo dei servizi di Fonteverde, saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni del Regolamento e degli obblighi di riservatezza che ispirano l'attività di Fonteverde.

Secondo le norme del Regolamento, i trattamenti effettuati da Fonteverde saranno improntati ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

La privacy policy del sito web

Di seguito si descrivono le modalità di gestione del sito in riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti che lo consultano.

Si tratta di un'informativa che è resa anche **ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679** per la **protezione dei dati personali** a coloro che interagiscono con i servizi web per via telematica degli indirizzi:

WWW.IHCHOTELS.IT

WWW.BAGNIDIPISA.COM

WWW.CHIALAGUNARESORT.COM

WWW.FONTEVERDESPA.COM

WWW.GROTTAGIUSTISPA.COM

WWW.LEMASSIFCOURMAYEUR.COM

L'informativa è resa solo per i siti sopra menzionati e non anche per altri siti web eventualmente consultati dall'utente tramite link.

Italian Hospitality Collection Spa

Via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 FONTEVERDE <small>STRUTTURE</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 9 DI 31

Capitale sociale € 607.500 i.v. - P.IVA e C.F. 03212990927

L'informativa si ispira anche alla Raccomandazione n. 2/2001 che le autorità europee per la protezione dei dati personali, riunite nel Gruppo istituito dall'art. 29 della direttiva n. 95/46/CE, hanno adottato il 17 maggio 2001 per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali on-line, e, in particolare, le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli utenti quando questi si collegano a pagine web, indipendentemente dagli scopi del collegamento.

La Raccomandazione e una descrizione di sintesi delle sue finalità sono riportate in altre pagine di questo sito.

Il “Titolare” del trattamento

A seguito della consultazione del sito della struttura possono essere trattati dati relativi a persone identificate o identificabili.

Il titolare del trattamento dei dati raccolti è:

Italian Hospitality Collection Spa

Via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy

Capitale sociale € 607.500 i.v. - P.IVA e C.F. 03212990927

E-mail privacy@ihshotels.it

DPO (Data Protection Officer)

Il titolare ha individuato e nominato il Data Protection Officer, come previsto dall' Art 37 del regolamento europeo dalla protezione dei dati personali UE 2016/679, ed in particolar modo come previsto dal paragrafo 6, la società S.Schmidt Consulting Srls, con sede in via D. Creti 69/2f Bologna contattabile via mail all'indirizzo dpo@schmidtconsulting.it

Finalità del trattamento dei dati

I dati sono trattati per questioni tecniche di navigazione come meglio specificato al punto “Tipi di dati Trattati” I dati personali richiesti in eventuali form ci contatti o con altri sistemi similari sono regolamentati da apposite informative.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMAL E		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 10 DI 31

Luogo di trattamento dei dati

I trattamenti connessi ai servizi web di questo sito hanno luogo presso la sede del Titolare e le sue sedi secondarie e sono curati solo da personale tecnico dell'Ufficio incaricato del trattamento.

Tipi di dati trattati

Dati di navigazione I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di questo sito web acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet.

Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti.

In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione URI (*Uniform Resource Identifier*) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente.

Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sito: salva questa eventualità, allo stato i dati sui contatti web non persistono per più di sette giorni.

Dati forniti volontariamente dall'utente L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati su questo sito comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva. Specifiche informative di sintesi verranno progressivamente riportate o visualizzate nelle pagine del sito predisposte per particolari servizi a richiesta.

Facoltatività del conferimento dei dati

A parte quanto specificato per i dati di navigazione, l'utente è libero di fornire i dati personali riportati nei moduli di richiesta presenti sui siti o comunque indicati in contatti con le strutture per sollecitare l'invio della newsletter, di materiale informativo o di altre comunicazioni. Il loro mancato conferimento può comportare l'impossibilità di ottenere quanto richiesto.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 FONTEVERDE <small>STRUTTURE</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 11 DI 31

Modalità del trattamento

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Periodo di conservazione dei dati

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

Diritti degli interessati

Diritti degli interessati ex art 15 UE 2016/679.

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto di essere a conoscenza se sia in corso o meno un trattamento di dati personali riferiti a loro, e ne caso di ottenere informazioni riguardante:

- le finalità del trattamento le categorie dei dati in questione i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Le richieste vanno rivolte:

Il titolare del trattamento dei dati raccolti è

Italian Hospitality Collection Spa

Via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy

Capitale sociale € 607.500 i.v. - P.IVA e C.F. 03212990927

E-mail privacy@ihhotels.it

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMAL		 FONTEVERDE <small>STRUTTURE</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 12 DI 31

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La presente informativa è resa ai sensi **dell'art. 13 Regolamento UE 2016/679** per la protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento

Italian Hospitality Collection Spa

Via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy

Capitale sociale € 607.500 i.v. - P.IVA e C.F. 03212990927

E-mail privacy@ihhotels.it

DPO (Data Protection Officer)

Il titolare ha individuato e nominato il Data Protection Officer, come previsto dall' Art 37 del regolamento europeo dalla protezione dei dati personali UE 2016/679, ed in particolar modo come previsto dal paragrafo 6, la società S.Schmidt Consulting Srls, con sede in via D. Creti 69/2f - Bologna, contattabile via mail all'indirizzo dpo@schmidtconsulting.it

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è facoltativo. Il rifiuto a fornire i dati comporta l'impossibilità di essere ricontattati per le finalità sotto riportate. Il conferimento a fini di marketing è facoltativo e non comporta l'impossibilità di essere ricontattati per le altre finalità.

Finalità del trattamento:

- a)** esecuzione di obblighi derivanti da contratti stipulati con la IHC Italian Hospitality Collection Spa e/o adempimento, prima della conclusione del contratto, di specifiche richieste dell'Interessato;
- b)** adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria;
- c)** attività funzionali al marketing quali, in via esplicativa ma non esaustiva, l'invio di newsletter; l'invio di materiale formativo ed informativo; l'invio di materiale di marketing tramite mail, newsletter, posta cartacea, sms, mms e nuove piattaforme di comunicazione come ad esempio, in via esplicativa ma non esaustiva, WhatsApp, Twitter, Facebook, Viber, Telegram, Skype. Indagini quali-quantitative sulla soddisfazione del cliente e sulla sua percezione dei servizi offerti dal titolare, svolte periodicamente al fine di migliorare la qualità del servizio e della relazione col cliente;
- d)** attività funzionali alla gestione della chat o assistente virtuale per assistere il cliente nella navigazione del sito ed effettuare operazioni su di esso, quali invia esplicativa ma non esaustiva, la prenotazione. I dati trattati saranno utilizzati sia a scopo di gestione delle richieste del cliente sia a scopo di marketing.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	

In merito alle **finalità sub a) e b)**, La informiamo che il trattamento e la comunicazione dei Suoi dati personali da parte della IHC Italian Hospitality Collection Spa non necessita del Suo consenso in quanto trattamento necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto stesso e/o per l'esecuzione di prestazioni da Lei richieste prima della conclusione del contratto nonché per ottemperare ad obblighi di legge.

Per quanto concerne la **finalità sub c)** indicata, ciascun Interessato ha diritto di rifiutare alla IHC Italian Hospitality Collection SpA, in qualsiasi momento, il proprio consenso al trattamento, senza che questo comporti conseguenze pregiudizievoli nel rapporto contrattuale e/o per l'esecuzione di prestazioni da Lei richieste prima della conclusione del contratto stesso.

In riferimento all'eventuale **questionario per la soddisfazione del cliente** le confermiamo che il conferimento dei dati richiesti dal questionario è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze pregiudizievoli. I dati da Lei forniti tramite il questionario non saranno comunicati a terzi e saranno trattati in modo aggregato o comunicati all'interno delle strutture in maniera anonimizzata.

Per quanto concerne la **finalità sub d)** indicata, ciascun Interessato ha diritto di rifiutare alla IHC Italian Hospitality Collection Spa, in qualsiasi momento, il proprio consenso al trattamento, senza che questo comporti conseguenze pregiudizievoli nel rapporto contrattuale e/o per l'esecuzione di prestazioni da Lei richieste prima della conclusione del contratto stesso. Non fornire il consenso al trattamento di tali dati però, per questioni tecniche, non permetterà l'utilizzo della chat o dell'assistente virtuale.

Modalità per il trattamento dei dati

I dati raccolti sono trattati con strumenti informatici.

Idonee misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Chi tratta i tuoi dati

I trattamenti di dati personali hanno luogo presso la predetta sede e sono curati da personale incaricato.

Periodo di conservazione dei tuoi dati

I dati inerenti le attività di marketing saranno conservati fino alla richiesta di cancellazione da parte dell'interessato.

I dati personali trattati per finalità contrattuali o economiche quali la fatturazione saranno trattati per i tempi obbligatori previsti dalle leggi di competenza.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 14 DI 31

Reclamo

È fatto salvo il diritto dell'interessato di proporre reclamo a autorità di controllo.

Diritti degli interessati ex art 15 UE 2016/679

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto di essere a conoscenza se sia in corso o meno un trattamento di dati personali riferiti a loro, e ne caso di ottenere informazioni riguardante:

- le finalità del trattamento;
- le categorie dei dati in questione;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Le richieste vanno rivolte via e-mail, all'indirizzo: privacy@ihhotels.it

Informativa privacy candidature spontanee

La presente informativa è resa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 2016/679 per la protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento

Italian Hospitality Collection Spa
via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy
Capitale sociale € 607.500 i.v. - P.Iva e C.F. 03212990927
E-mail privacy@ihhotels.it

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 15 DI 31

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è facoltativo. Il rifiuto a fornire i dati comporta l'impossibilità di essere ricontattati per le finalità sotto riportate. Il conferimento a fini di marketing è facoltativo e non comporta l'impossibilità di essere ricontattati per le altre finalità.

I dati personali sono trattati secondo le seguenti finalità:

- a) la raccolta dei dati contenuti nei curriculum, finalizzata al processo di selezione di nuove risorse da inserire nell'azienda. In questi dati potrebbero essere contenuti dati sensibili;
- b) adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria;

In merito alle **finalità sub a) e b)**, La informiamo che il trattamento e la comunicazione dei Suoi dati personali da parte del Titolare non necessita del Suo consenso in quanto il trattamento rientra nei casi di esclusione previsti dal Regolamento Europeo.

Modalità per il trattamento dei dati

I dati raccolti sono trattati con strumenti informatici.

Idonee misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Chi tratta i tuoi dati

I trattamenti di dati personali hanno luogo presso la predetta sede e sono curati da personale incaricato.

Periodo di conservazione dei tuoi dati

I dati personali contenuti nei curricula saranno trattati per il tempo necessario a contattare il candidato ed iniziare i processi di selezione. I curricula ritenuti non pertinenti o non interessanti saranno immediatamente cancellati o distrutti.

Reclamo

È fatto salvo il diritto dell'interessato di proporre reclamo all'autorità di controllo.

Diritti degli interessati ex art 15 UE 2016/679

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 16 DI 31

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto di essere a conoscenza se sia in corso o meno un trattamento di dati personali riferiti a loro, e nel caso, di ottenere informazioni riguardanti:

- le finalità del trattamento;
- le categorie dei dati in questione;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Le richieste vanno rivolte via e-mail, all'indirizzo: privacy@ihchotels.it

6.0 NORME DI COMPORTAMENTO NELLE EMERGENZE

Fonteverde ha messo a punto un sistema di gestione della sicurezza all'interno della propria struttura, a garanzia sia degli operatori che degli ospiti.

In tutti gli ambienti sono esposte le planimetrie con l'indicazione delle uscite d'emergenza e i presidi di sicurezza. Il personale di Fonteverde è addestrato per gestire eventuali situazioni di pericolo e a prestare il primo soccorso.

In caso di emergenza gli ospiti sono invitati a:

1. mantenere la calma;
2. non utilizzare gli ascensori, servirsi delle scale;
3. portarsi in un luogo sicuro seguendo i percorsi di emergenza;
4. seguire le istruzioni impartite dal personale.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 17 DI 31

7.0 LE TERME

7.1 LE ACQUE TERMALI

Le acque termali di Fonteverde sono definite come: Solfate, calciche, fluorate, magnesiache in relazione agli elementi rappresentati in concentrazioni maggiori o alla significatività della loro azione terapeutica, anche se in quantità minori.

Di seguito l'esame delle caratteristiche chimico – fisiche delle acque di Fonteverde



TERME

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE

EDIZIONE n. 1



REV: N. 00

DATA: 12/04/2018

Pag. 18 DI 31



BIORICERCHE srl Periodo Sergio A.C. s.r.l.s.
LABORATORIO DI ANALISI CHIMICHE MICROBIOLOGICHE
Laboratorio iscritto nell'elenco regionale con n°333



LAB. N. 0047

RAPPORTO DI PROVA n° 45.02.17

Emesso in data: 10/02/17

Committente: Spett.le
STB Società delle Terme e del
Benessere SPA
Loc. Terme 1
58040 San Casciano dei Bagni

Prelievo campione eseguito da: dal Dott. Marco Papolini
Luogo di prelievo: Presso la struttura
Verbale di campionamento: 211.17
Descrizione campione: Acqua Pozzo Federico II*

Data prelievo: 07/02/17
Data accettazione: 07/02/17
Data inizio prova: 07/02/17
Data fine prova: 03/02/17

Nome della prova Metodo	Unità di misura	Risultato
*Temperatura acqua APAT CNR IRSA 2100 Mar 29 2003	°C	36,6
pH ISO 5667-5:2006 + ISO 10523:2006	unità pH	6,8
*Temperatura di misura del pH Miscela diotta	°C	24,9
Conduttività a 25°C UNI EN 27880-1:95	µS/cm	2140
*Sostanza Fissa a 180°C Rapporti INTIMAN 2007/111 Met ISS BFA 032	mg/l	2030
*Cloruri APAT CNR IRSA 2040 Mar 29 2003	°T	145
*Azoto APAT CNR IRSA 3030 Mar 29 2003	mg/l	<0,1
*Calcio APAT CNR IRSA 3030 Mar 29 2003	mg/l	420
*Magnesio APAT CNR IRSA 3030 Mar 29 2003	mg/l	57
*Potassio APAT CNR IRSA 3030 Mar 29 2003	mg/l	2
*Sodio APAT CNR IRSA 3030 Mar 29 2003	mg/l	15
*Bicarbonati APAT CNR IRSA 2010 Mar 29 2003	mg/l	289
*Bromati APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	<0,1
*Clorati APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	94
*Fluorati APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	1,9
*Cianuri APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	<0,1
*Nitriti APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	<0,1
*Nitrati APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	<0,1
*Solfati APAT CNR IRSA 4020 Mar 29 2003	mg/l	1055

*I risultati del rapporto sono riferiti al campione oggetto della prova
Il rapporto di prova non può essere riprodotto parzialmente, salvo approvazione del laboratorio
Prove microbiologiche svolte secondo ISO 7218:2007 (dalla 1/2013)
Campionamento come da ISO 5667-5:2006 + ISO 10523:2006, Non Accreditato Accredia
*Conte.000.000000000.ACL/182016

Il Direttore del laboratorio dott. Sergio Papolini Ordine dei Biologi n°26021

FILE FIRMATO DIGITALMENTE

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	

Esse sgorgano alla temperatura di C° 41,5, ricche di preziosi minerali e oligoelementi dalla falda del Monte Amiata, l'antico vulcano ormai spento. Già gli Etruschi e i Romani e gli uomini del Rinascimento ne conoscevano le qualità curative. Hanno un'azione antiinfiammatoria e rilassante e sono uno straordinario strumento di prevenzione e cura della salute.

Il loro effetto antinfiammatorio può essere potenziato dal tipo di applicazione.

Il fango termale maturo, ad esempio, offre un'intensa trasmissione di calore e concentra i preziosi oligoelementi termali con effetti analgesici, rilassanti e disintossicanti.

È un'acqua termale benefica per le vie respiratorie: usata per inalazioni, aerosol, docce nasali e humage cura molte patologie, stimola il sistema immunitario dona salute alle mucose.

È anche una bevanda salutare: una giusta quantità al mattino, a digiuno, ha effetti detossinanti, depurativi, digestivi ed antiossidanti.

7.2 LE CURE TERMALI

L'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), ha recentemente inserito l'idroterapia e le cure termali tra le strategie della medicina tradizionale 2014 – 2023, riconoscendone in questo modo il valore sociale e culturale oltre a quello scientifico.

Tale risoluzione è il risultato di un importantissimo lavoro scientifico e di meta analisi internazionale, realizzato con il supporto di decine di paesi in tutto il mondo, lo **"Studio Hydroglobe"** che ha fornito ulteriori evidenze scientifiche sull'efficacia delle terapie termali sia sulle patologie che sulla capacità di mantenimento della salute attraverso una vera e propria azione di prevenzione primaria e secondaria. Fra gli effetti più importanti delle cure termali vi è sicuramente quello antiinfiammatorio che fa delle terme il luogo ideale per la cura di patologie infiammatorie e degenerative croniche come i reumatismi articolari ed extra articolari, l'artrosi, gli esiti di traumi e le affezioni croniche dell'apparato respiratorio: rinite allergica, sinusiti, faringo laringiti e bronchite cronica e gli esiti dei flebopatie croniche.

Le cure termali non sostituiscono le terapie farmacologiche ma consentono di ridurre l'uso dei farmaci in quanto determinano una riduzione della frequenza delle crisi acute delle patologie e la loro intensità. Questo porta un immediato beneficio alleviando i sintomi della patologia e un miglioramento della qualità della salute e della vita nel medio lungo periodo.

Le cure termali sono inserite nei **LEA (Livelli Essenziali di Assistenza)** e per questo ogni cittadino italiano ha la possibilità di effettuare un ciclo di terapia termale ogni anno con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale, a fronte del pagamento di una quota di compartecipazione (Ticket), con l'eccezione di alcune fasce di cittadini che ne sono esenti per età, reddito o perché appartenenti a categorie speciali come per esempio gli invalidi (*allegato 9 del DPCM del 12 gennaio 2017*).

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 20 DI 31

7.3 LE CURE IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.

PRESTAZIONI EROGABILI A TUTTI GLI ASSISTITI A CARICO DEL S.S.N.

Nella tabella sottostante sono elencate le terapie termali erogabili a carico del S.S.N. relative alle patologie che traggono beneficio dalle cure termali, secondo le disposizioni del D.M. 15/12/1994 e s.m.i.

CODICE PRESTAZIONE	PRESTAZIONE EROGABILE S.S.N.	PATOLOGIE
89.90.1	Fango + bagno o doccia c.d. "di annettamento" (ciclo di 12 sedute)	<ul style="list-style-type: none"> • osteoartrosi ed altre forme degenerative • reumatismi extra articolari
89.90.2	Fango + bagno terapeutico (ciclo di 12 sedute)	<ul style="list-style-type: none"> • osteoartrosi ed altre forme degenerative • reumatismi extra articolari
89.90.3	Bagno per malattie artroreumatiche (ciclo di 12 sedute)	<ul style="list-style-type: none"> • osteoartrosi ed altre forme degenerative • reumatismi extra articolari
89.91.2	Seduta inalatoria (inalaz. o neb./polv. o aerosol/docce nasali o humages) (ciclo di 12 + 12)	<ul style="list-style-type: none"> • rinopatie vasomotorie • sinusiti o bronchiti croniche • sindromi rinosinusitiche bronchiali • faringolaringiti croniche

Per una corretta prescrizione e quindi per l'accettabilità da parte della AUSL, occorre compilare la ricetta in tutte le sue parti, facendo attenzione che la diagnosi e la prescrizione corrispondano a quelle elencate nella tabella.

CONTROINDICAZIONI

Le cure termali hanno poche controindicazioni

Controindicazioni assolute:

1. cardiopatie scompensate
2. tumori
3. insufficienza renale
4. insufficienza respiratoria grave
5. cuore polmonare cronico

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 21 DI 31

Controindicazioni relative:

1. fase acuta di patologia
2. gravidanza
3. ipotensione arteriosa di grado elevato

PERIODI CONSIGLIATI

Fonteverde è aperto tutto l'anno e non ci sono periodi specificatamente consigliati per l'effettuazione delle cure termali. Considerando che le cure termali sono da effettuare nelle fasi di quiescenza della patologia il periodo più opportuno è deducibile dalla storia clinica del paziente, scegliendo quindi il periodo che usualmente precede la riacutizzazione della sintomatologia.

CURE TERMALI PER I BAMBINI

Le cure termali sono particolarmente indicate per la cura e la prevenzione delle patologie respiratorie tipiche dell'infanzia e dell'età scolare. Sono molto ben tollerate e riducono in maniera significativa la frequenza e l'entità delle patologie respiratorie stagionali permettendo una riduzione dell'uso dei farmaci, le assenze da scuola e le possibili complicanze e postumi.

LE PISCINE TERMALI

Le piscine termali, al pari di ogni altra cura effettuata con le acque minerali termali, sono alimentate da un flusso adeguato di acqua termale totalmente priva di agenti ossidanti e sanificanti (es. cloro). Infatti, per la normativa regionale toscana, anche nelle piscine termali, l'acqua non può essere trattata con sistemi di abbattimento batterico di tipo chimico, ma devono essere pure come alla sorgente. La balneazione nelle piscine termali, con la possibilità di effettuare movimento attivo, è il perfetto complemento alle cure termali in caso di patologie muscolo scheletriche e vascolari.

Le acque termali di Fonteverde sono usualmente ben tollerate ma occorre approcciarsi alla balneoterapia in piscina termale sempre in maniera rispettosa e consapevole. Non si tratta di una piscina natatoria alimentata ad acqua dolce, ma di un vero e proprio trattamento termale che può essere utilizzato per un ciclo terapeutico o a scopo profilattico preventivo. Gli effetti benefici sulla salute partono dal rispetto di poche regole e qualche attenzione.

I consigli e le regole da rispettare nella struttura termale e nella piscina in particolare sono riassunti in un documento affisso all'ingresso di cui una copia viene consegnata ad ogni ospite al momento dell'accesso alla struttura. Di seguito il testo del suddetto documento denominato "Benessere in Sicurezza":

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 22 DI 31

BENESSERE IN SICUREZZA

Le proprietà terapeutiche delle acque termali sono da sempre note e la loro naturalità che le rende particolarmente tollerabili ed apprezzate.

L'efficacia terapeutica è legata oltre al tipo di trattamento, anche alla sua durata che varia da una a due settimane. Tuttavia, si può godere dei benefici dei mezzi termali (acque, fanghi, grotte, percorsi idroterapici, ecc.) anche con una sola applicazione, apprezzandone l'effetto rilassante e rigenerante in tutta sicurezza.

Qualora però si riconoscesse in una delle categorie a rischio di seguito elencate, oppure, fosse a conoscenza di condizioni particolari, dovrà consultare il Medico, a Sua disposizione gratuitamente, rivolgendosi al Ricevimento Spa che avrà cura di effettuare la prenotazione della visita di controllo.

- Cardiopatie e/o postumi di interventi cardiocirurgia (by-pass, interventi valvolari, ecc.)
- Ipertensione arteriosa e/o ipotensione
- Malattie respiratorie (asma, enfisema, ecc.)
- Diabete
- Epilessia o crisi convulsive
- Malattia varicosa e trombosi venosa
- Neoplasie
- Gravidanza

AVVERTENZE PER LE PISCINE

Le Piscine termali hanno una profondità media di 130 cm. l'uso della piscina è vietato ai minori di 12 anni, se non accompagnati da un adulto.

L'accesso all'area della piscina è consentito solo indossando calzature e abbigliamento adeguati. Si ricorda che il Kit Fonteverde dovrà essere consegnato al guardaroba entro le ore 19.30 (per gli ospiti non residenti).

Invitiamo i gentili Ospiti ad accedere alla vasca dalle apposite scalinate. Non è consentito tuffarsi.

La vasca è alimentata con acqua termale corrente ad una temperatura media di 37/38°C. Consigliamo di immergersi per circa 20 minuti per volta, raccomandando, fra un'immersione e la successiva, di rispettare una pausa di relax di almeno 20 minuti.

Al fine di evitare contratture muscolari causate da una eccessiva stimolazione, la sosta sotto la cascata idromassaggio e/o i colli di cigno a idrogetto non deve superare 3/5 minuti per volta. Raccomandiamo di effettuare una pausa di relax di almeno 20 minuti fra un idromassaggio e il successivo.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 23 DI 31



Le chiediamo cortesemente di tenere il telefono cellulare in modalità silenziosa e di mantenere un tono di voce moderato al fine di non disturbare il relax degli altri ospiti.

Non è consentito consumare cibo e/o bevande in acqua, né sul bordo piscina. Snack e/o pasti possono essere consumati al bar e nell'apposita area. Non è consentito portare pasti al sacco.

È proibito effettuare percorsi in apnea, l'utilizzo delle maschere, pinne od altri dispositivi di galleggiamento mentre sono ammessi gli occhialini di protezione per il nuoto di superficie.

I lettini prendisole e gli ombrelloni della Piscina Termale sul lato sud sono utilizzabili solo a pagamento (per gli ospiti non residenti), noleggiandoli presso la Reception.

In caso di temporale o altre perturbazioni atmosferiche che possano generare pericolo per l'incolumità dei bagnanti, Le sarà chiesto di uscire immediatamente dall'acqua.

Nel Centro Termale/Spa non è permesso l'accesso ad animali domestici, anche se di piccola taglia.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 24 DI 31

LE PROPRIETA' DELLE ACQUE TERMALI

Le acque termali di Fonteverde sono definite come solfate, calciche, fluorate, magnesiache. Naturalmente questo è relativo solo agli elementi rappresentati in quantità più significative.

- Azione sull'apparato locomotore (immersione): regolazione del tono muscolare, antinfiammatoria, analgesica
- Azione sull'apparato cutaneo: (immersione): antinfiammatoria, astringente, antibatterica, detergente, tonificante.
- Azione sull'apparato cardio-vascolare (immersione): vasodilatatrice, ipotensiva.
- Azione sul sistema nervoso (immersione): rilassante.
- Azione sulle vie respiratorie (inalazione): trofica specifica e aspecifica, mucolitica, antinfiammatoria.
- Azione sull'apparato locomotore (bibita): le acque minerali calciche possono essere considerate una fonte alimentare di Calcio. Hanno quindi un'azione coadiuvante nella terapia osteoporosi. Si possono considerare altresì come un vero e proprio integratore alimentare di elettroliti, particolarmente utile per chi pratica attività sportiva.
- Azione sul fegato e vie biliari (bibita): trofica, antitossica, metabolica, colagogo e coleretica (fa scorrere e eliminare la bile).
- Azione sullo stomaco (bibita): favorisce lo svuotamento gastrico e la normalizzazione dell'acidità.
- Azione sull'intestino (bibita): favorisce la digestione, regola la motilità.
- Azione sull'apparato urinario (bibita): diuretica, inibitrice della cristallizzazione (grazie al Magnesio).

La eventuale presenza di alghe nell'acqua costituisce uno dei principi attivi fondamentali delle acque termali. Le alghe, infatti, producono una gran quantità di enzimi, vitamine, sostanze antibatteriche e nutrizionali. La loro presenza è la dimostrazione più concreta che queste acque termali non sono trattate con disinfettanti. Il ricambio è di fatto assicurato dall'immissione continua di "nuova" acqua termale.

COME VIVERE AL MEGLIO L'ESPERIENZA SPA

ARRIVO ALLA SPA: Le saremmo grati di arrivare 5-10 minuti prima dell'appuntamento prenotato. Giungere in ritardo, sfortunatamente, significherebbe diminuire il tempo del trattamento a Sua disposizione poiché questo dovrà comunque finire all'ora prevista per consentire la puntualità dell'appuntamento successivo.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 25 DI 31

COME VESTIRSI: È indispensabile accedere a tutti i trattamenti e ad ogni area del Centro Termale/Spa indossando il Kit Fonteverde, non è quindi consentito sostare all'interno della struttura con il solo costume da bagno e senza le ciabattine.

È consentito l'uso della palestra indossando calzature e abbigliamento adeguati.

DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO: Il trattamento potrà essere disdetto entro le 24 ore precedenti presso il Ricevimento Spa; oltre tale orario, il costo sarà addebitato.

IL CONSIGLIO DEL MEDICO: Il nostro staff Medico è a Sua disposizione per consulenze personalizzate, in relazione ai trattamenti da effettuare. Il Medico saprà darle consigli preziosi per ottimizzare il Suo percorso benessere o terapeutico

BAMBINI: Non è consentito l'uso della Palestra e del Percorso Etrusco ai minori di 12 anni.

RELAX: Il silenzio aiuta il relax. La preghiamo di tenere il cellulare in modalità silenziosa e di mantenere un tono di voce moderato.

SHAVING: È sconsigliato radersi o depilarsi immediatamente prima del trattamento. Si raccomanda di lasciar passare almeno 2 ore dall'ora dell'appuntamento.

SOLE: Qualora volesse esporsi al sole dopo un trattamento, Le consigliamo di consultare il Suo terapeuta per le eventuali precauzioni da adottare.

SPA BOUTIQUE: Per l'acquisto delle nostre esclusive linee cosmetiche e per l'abbigliamento sportivo.

COMMENTI E SUGGERIMENTI: La Sua opinione è preziosa. Per aiutarci nel fornire un servizio sempre migliore La invitiamo a compilare il questionario di gradimento che trova presso il Ricevimento.

7.4 MODALITA' DI ACCESSO ALLE CURE

Tutti i cittadini possono usufruire dei trattamenti termali con oneri a carico del S.S.N. scegliendo. Le prestazioni termali consistono nei cicli di cure indicati per tipologie di destinatari. Il ciclo di cure prevede 12 trattamenti e include, in ogni caso, la visita medica all'atto dell'accettazione da parte dello stabilimento termale. Per accedere al servizio è sufficiente presentare la ricetta del medico di Medicina Generale con l'indicazione esatta della patologia e del relativo ciclo di cure. Il ticket di compartecipazione alla spesa da parte del paziente, ove dovuto, sarà pagato direttamente presso il centro termale.

7.5 KEY WORDS – PAROLE CHIAVE

INFIAMMAZIONE: l'infiammazione cronica silente è ormai universalmente riconosciuta essere la causa o concausa di numerose patologie (Patologie Croniche non Trasmissibili – NCD). Le cure termali (bagni, fanghi, grotta, inalazioni) hanno di base un potente effetto antiinfiammatorio.

TOLLERABILITÀ: le cure termali sono usualmente ben tollerate da tutti e non interferiscono con altre terapie farmacologiche.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 26 DI 31

EFFICACIA: oltre la verifica empirica dell'efficacia delle terapie termali vi sono innumerevoli studi (Evidence Medicine Based), pubblicati in autorevoli riviste con impact factor che ne dimostrano l'efficacia (vedi link a FoRST: Fondo per la Ricerca Scientifica Termale)

CURA E PREVENZIONE: efficacia nella prevenzione secondaria degli esiti di patologie croniche degenerative (muscoloscheletriche e respiratorie)

COMPLEMENTO TERAPIA FARMACOLOGICA: le cure termali rappresentano un ottimo strumento di integrazione con le terapie farmacologiche (che non sostituiscono) che permettono:

- riduzione della frequenza e intensità delle riacutizzazioni
- riduzione dell'assunzione dei farmaci
- miglioramento delle condizioni di salute, specialmente nelle poli terapie (anziano)

A CARICO DEL S.S.N.: ogni cittadino italiano ha il diritto di accedere ad un ciclo di terapia termale all'anno, completamente a carico del S.S.N. con una piccola quota di compartecipazione alla spesa, dove prevista (ticket) di € 55,00 per un ciclo di 12 giorni o di € 3,10 nei casi di esenzione per età, reddito o patologia.

VICINE E DISPONIBILI TUTTO L'ANNO: Fonteverde è aperta tutto l'anno ed è sempre possibile effettuare le cure termali.

CONTATTI UTILI

- 0578 572405/8
- booking.termes@fonteverdespa.com
- Link a FoRST – sezione ricerca scientifica – pubblicazioni <http://www.fondazioneforst.it/ricerca-medica-termale/ricerche>

8.0 I servizi e i trattamenti di Fonteverde – menu trattamenti

A Fonteverde è possibile accedere ad una vasta serie di servizi e trattamenti a pagamento. Ogni ospite può integrare il proprio programma di cure con l'aggiunta di trattamenti finalizzati alla cura della salute effettuati da personale qualificato e specializzato.

È opportuno effettuare sempre una visita medica prima di iniziare qualunque percorso per verificare la presenza di controindicazioni e per avere da medici specializzati o esperti in medicina termale le giuste indicazioni per trarre il maggior beneficio dal programma di trattamento in tutta sicurezza.

I medici sono a disposizione gratuitamente presso la struttura per tutto l'orario di apertura al pubblico ed è sufficiente rivolgersi al ricevimento delle terme per avere un appuntamento.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 27 DI 31

La lista dei trattamenti, la loro durata e le relative tariffe sono indicate nel menu trattamenti che è a disposizione di tutti gli ospiti presso il ricevimento delle terme o cliccando sul link sottostante.

[Menu trattamenti](#)

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 28 DI 31

9.0 Premi e riconoscimenti

Di seguito sono elencati alcuni dei riconoscimenti degli ultimi anni:



Seven Stars Spa Sector

Fonteverde è stato premiato come Seven Stars Spa Sector nell'edizione 2018 dei Seven Stars Luxury Hospitality and Lifestyle Awards.

Sono i premi della International Hospitality Hall of Fame, l'organizzazione internazionale indipendente che valuta e seleziona i migliori operatori internazionali del settore.



Italy's Leading Spa Resort

ESPA, l'Associazione Europea delle Terme e Spa, ha assegnato al resort termale di Italian Hospitality Collection il Premio Speciale della Giuria come "Innovative Medical Spa".

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 29 DI 31



Fonteverde premiata come "Worldwide Health & Wellness Destination of the Year 2019"

Il World Spa & Wellness Awards 2019 celebra il meglio del business globale delle spa. La cerimonia di premiazione ha avuto luogo domenica 24 febbraio a Londra. Quest'anno sono state premiate 11 categorie del settore spa e benessere. Il premio più importante come destinazione dell'anno per la salute e il benessere in tutto il mondo "Worldwide Health & Wellness Destination" è stato assegnato a Fonteverde.



World Spa Awards

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 30 DI 31

Fonteverde è stato votato “World’s Best Countryside Hotel Spa” ai prestigiosi World Spa Awards 2015. Il riconoscimento ha voluto premiare l’eleganza e il prestigio di questa residenza storica, armoniosamente integrata con la campagna della Val D’Orcia.



Virtuoso Spa

Fonteverde è affiliata a Virtuoso Spa, un importante network internazionale che aggrega i migliori professionisti del turismo di alta gamma e seleziona solo i più raffinati e prestigiosi hotel, resort e spa al mondo.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMAL		 FONTEVERDE <small>STANDARD</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 31 DI 31

