

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

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE

GROTTA GIUSTI

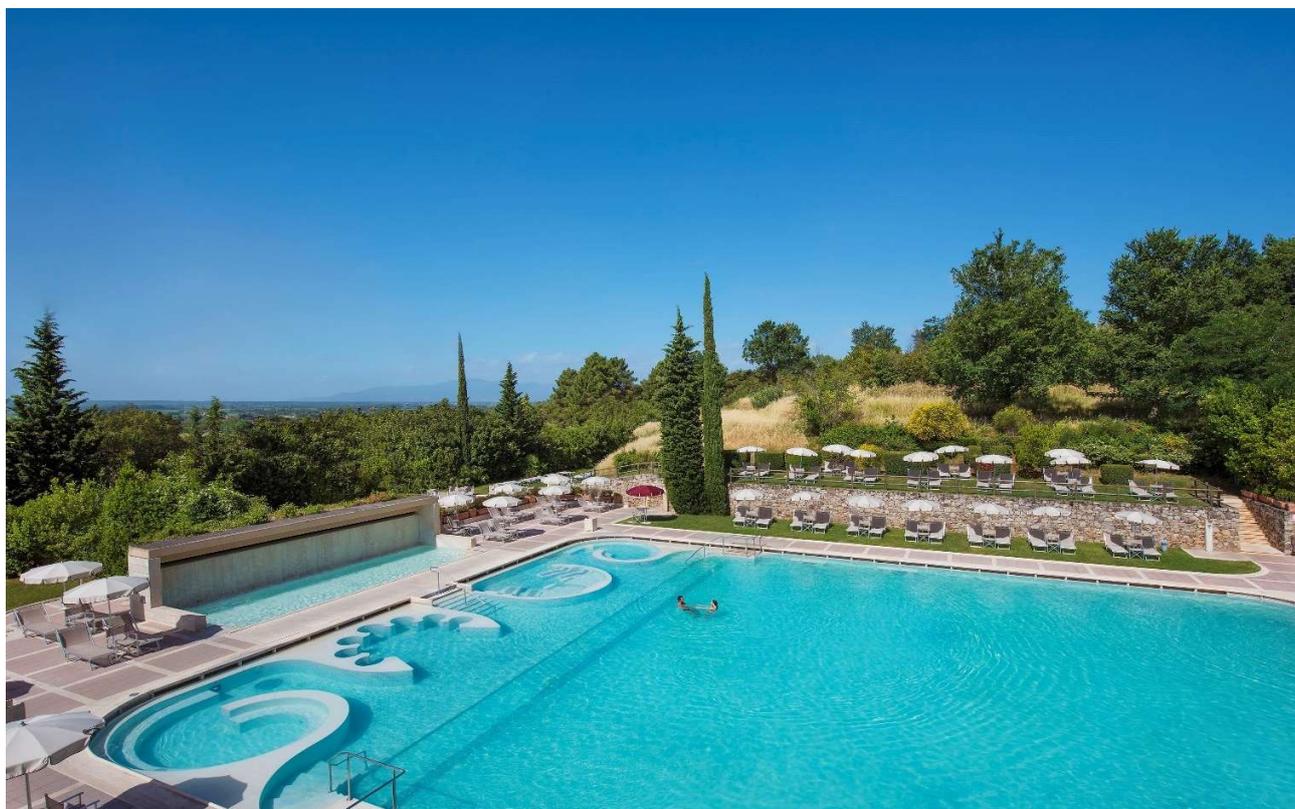
Via Grotta Giusti, 1411 – 51015 Monsummano Terme (PT)

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 2 DI 30

1.0 DOCUMENTO DI REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Indice	Data	
00	12.04.2018	Emissione

Revisione		
Indice	Data	Motivo della revisione



TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 3 DI 30

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 Grotta Giusti – menu trattamenti

9.0 Premi e riconoscimenti



TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 4 DI 30

1.0 INTRODUZIONE

Con la Carta dei Servizi, Grotta Giusti 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 Grotta Giusti 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. Grotta Giusti aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi e la rende disponibile agli ospiti in formato elettronico sul sito web www.grottagiustispa.com e in formato cartaceo presso i propri stabilimenti.

2.0 L'AZIENDA

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

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 Grotta Giusti 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

Grotta Giusti, 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. Grotta Giusti si impegna a fornire a tutti gli ospiti uguali servizi, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 5 DI 30

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 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 Grotta Giusti, 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

Grotta Giusti 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, Grotta Giusti si impegna a darne opportuna comunicazione agli ospiti e a ridurre al minimo gli eventuali disagi.

3.4 Partecipazione

Grotta Giusti 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, Grotta Giusti 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 (GDPR).

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 6 DI 30

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

4.0 MEZZI DI ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 Informazioni al Cliente

Grotta Giusti fornisce ai clienti informazioni complete, chiare e aggiornate riguardo ai servizi ed alle modalità di erogazione, tramite opuscoli, consultazione informatica del sito www.grottgiustispa.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, Grotta Giusti 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, Grotta Giusti 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

Grotta Giusti 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		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 7 DI 30

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 Grotta Giusti 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 Grotta Giusti, 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 Grotta Giusti 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 Grotta Giusti.
- 3) È dovere di ogni ospite informare entro i tempi previsti Grotta Giusti 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 Grotta Giusti devono essere rispettati.
- 4) Presso Grotta Giusti, 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 Grotta Giusti, 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 Grotta Giusti 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 telefono, con comunicazione scritta, tramite fax o e-mail ai numeri ed indirizzi indicati di seguito, o con apposito questionario.

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

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 8 DI 30

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

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

5.4 Trattamento dati personali

Grotta Giusti, 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 GDPR 25/05/2018 (Regolamento) al fine di permettere di conoscere la nostra politica sulla privacy, per capire come le informazioni personali vengono gestite quando si utilizza il sito (<https://www.grottagiustispa.com>) e, se del caso, di prestare un consenso al trattamento dei dati personali espresso e consapevole. Le informazioni ed i dati forniti od altrimenti acquisiti nell’ambito dell’utilizzo dei servizi di Grotta Giusti, saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni del Regolamento e degli obblighi di riservatezza che ispirano l’attività di Grotta Giusti.

Secondo le norme del Regolamento, i trattamenti effettuati da Grotta Giusti 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

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 9 DI 30

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

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 S.p.A.

Via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy

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

E-mail privacy@ihchotels.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 S.r.l., con sede in via D. Creti 69/2f, Bologna (BO) 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 o con altri sistemi simili sono regolamentati da apposite informative.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 10 DI 30

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.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 11 DI 30

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.

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.

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

Le richieste vanno rivolte a:

Italian Hospitality Collection S.p.A.

Via Messina 38, Torre C, 20154 Milano – Italy

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

E-mail privacy@ihchotels.it

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.

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 esplicitiva 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 esplicitiva 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 esplicitiva ma non esaustiva, la prenotazione. I dati trattati saranno utilizzati sia a scopo di gestione delle richieste del cliente sia a scopo di marketing. In merito alle **finalità sub a) e b)**, informiamo che il trattamento e la comunicazione dei dati personali da parte della IHC Italian Hospitality Collection S.p.A. non necessita del consenso in quanto trattamento necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto stesso e/o per l'esecuzione di prestazioni richieste prima della conclusione del contratto nonché per ottemperare ad obblighi di legge.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 13 DI 30

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

In riferimento all'eventuale **questionario per la soddisfazione del cliente** confermiamo che il conferimento dei dati richiesti dal questionario è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze pregiudizievoli. I dati 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 S.p.A., in qualsiasi momento, il proprio consenso al trattamento, senza che questo comporti conseguenze pregiudizievoli nel rapporto contrattuale e/o per l'esecuzione di prestazioni 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 dati dell'Interessato

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

Periodo di conservazione dei dati dell'Interessato

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.

Reclamo

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

Diritti degli Interessati ex art 15 UE 2016/679

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 14 DI 30

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 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@ihchotels.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@ihchotels.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.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 15 DI 30

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 dati dell'Interessato

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

Periodo di conservazione dei dati dell'Interessato

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

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 riguardante:

- le finalità del trattamento;
- le categorie dei dati in questione;

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMAL		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 16 DI 30

- 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

Grotta Giusti 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 Grotta Giusti 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.

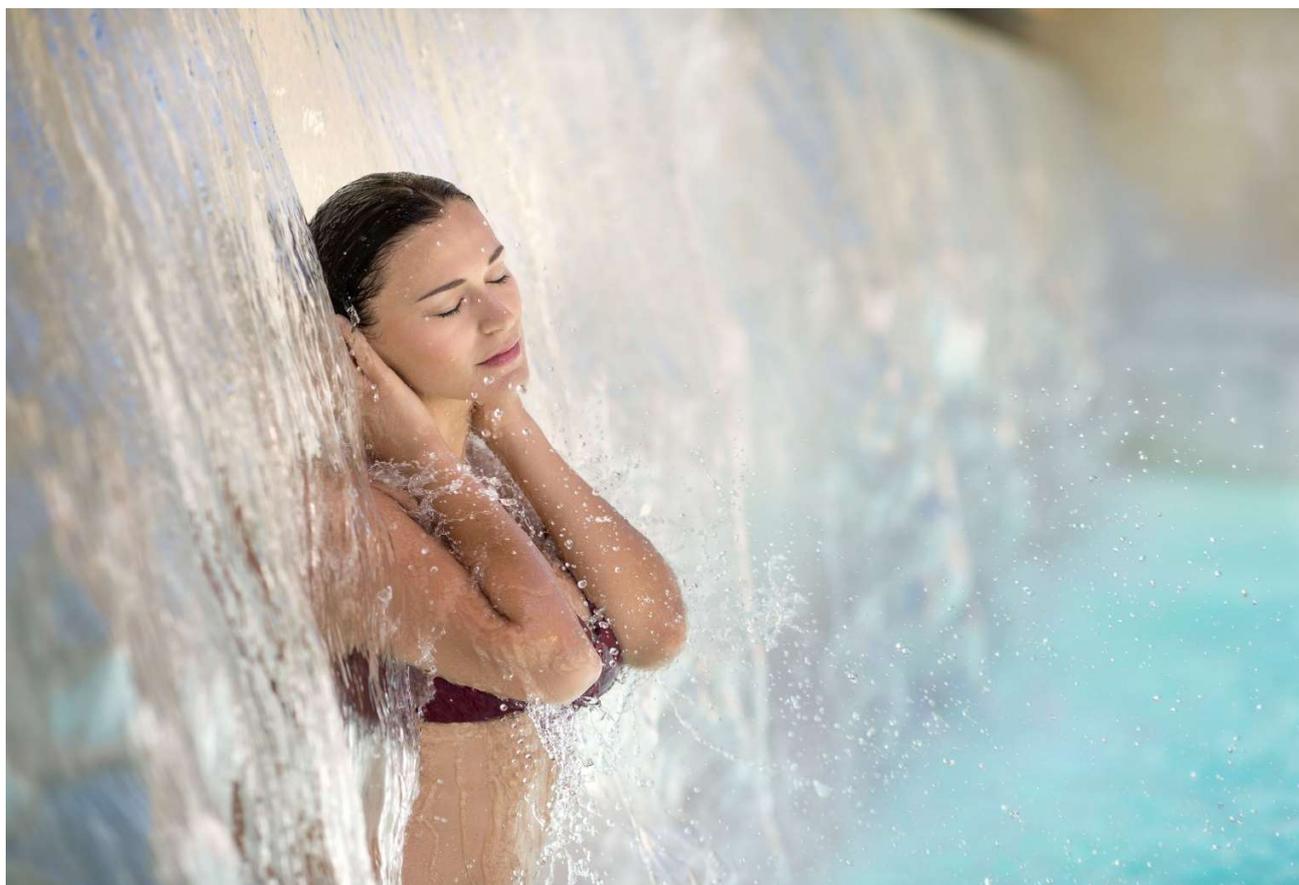
7.0 LE TERME

7.1 LE ACQUE TERMALI

Le acque termali di Grotta Giusti sono definite come: Bicarbonato – Solfato – Calciche – Magnesiache – Clorurato – Sodiche in relazione agli elementi rappresentati in concentrazioni maggiori o alla significatività della loro azione terapeutica, anche se in quantità minori.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 17 DI 30

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



TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 18 DI 30

mod. RDPF rev18 16/11/2018



Synlab Toscana Srl | www.synlab.it

RAPPORTO DI PROVA

n° 19NF00046 del 29/01/2019



LAB N° 0548 L

Committente: IHC ITALIAN HOSPITALITY COLLECTION S.P.A. Via Messina, 38 torre C 20154 Milano MI

Data accettazione: 15/01/2019

Matrice/Prodotto: Acqua termale

Descrizione: acqua termale pozzo cava grande

Preventivo di riferimento: 19P00022 del 11/01/2019

Campionamento presso: Via Grotta Giusti

Campionato da: Terza parte il: 14/01/2019

Procedura campionamento: esclusa dall'accreditamento

Trasporto a cura: Synlab

Contenitore: bottiglia sterile

Data Ricevimento: 14/01/2019

Temperatura ricevimento C°: 2.9

Inizio analisi: 15/01/2019 **Fine analisi:** 25/01/2019

Sezione Chimica					
Nome prova Metodo	Risultato	U (k = 2)	LQ	Unità di misura	Limiti
Arsenico EPA 6020 B 2014	3.728		0.200	µg/L	
* Bario EPA 6020 B 2014	39.170		0.200	µg/L	
* Bicarbonati (come HCO3) APAT CNR 2010 Man 29 2003 - eseguito da laboratorio in service	610			mg/L	
* Bromuri Metodo Interno n° 127 - eseguito da laboratorio in service	0.2		0.1	mg/L	
Cadmio EPA 6020 B 2014	< 0.200		0.200	µg/L	
* Calcio EPA 6020 B 2014	565.098		0.200	mg/L	
Cloro attivo libero APAT CNR IRSA 4080 Man 29 2003 escluso campionamento	< 0.03		0.03	mg/L	
* Cromo totale EPA 6020 B 2014	< 0.500		0.500	µg/L	
Ferro EPA 6020 B 2014	12.6		10.0	µg/L	
Fosforo totale (come P) APAT CNR IRSA 4110 met A2 Man 29 2003 escluso campionamento	< 0.1		0.1	mg/L	
* Litio EPA 6010 D 2014 - eseguito da laboratorio in service	385		0.1	µg/L	
* Magnesio EPA 6020 B 2014	106.056		0.100	mg/L	
Manganese EPA 6020 B 2014	0.545		0.200	µg/L	
* Nichel EPA 6020 B 2014	3.533		1.000	µg/L	
pH APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003 escluso campionamento	6.52		1.00	unità pH	
Piombo EPA 6020 B 2014	< 0.500		0.500	µg/L	
* Potassio EPA 6020 B 2014	19.731		0.200	mg/L	
* Rame EPA 6020 B 2014	< 0.001		0.001	mg/L	
* Sodio EPA 6020 B 2014	266.819		0.200	mg/L	

Laboratorio (sede A Toscana) iscritto nell'elenco regionale con n° 036 (decreto dirigenziale n° 15367 del 02/10/2018)

Pagina 1 di 2

Synlab Toscana Srl a socio unico - Via della Querciola 12 - 50019 Sesto Fiorentino (FI)

Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB LIMITED

P.IVA e C.F. 01432620480 - REA Firenze 269815 - Capitale Sociale € 31.400,00 i.v.

Tel: 055.4211617 - Fax: 055.4207010 - www.synlab.it - PEC: synlabtoscana@pec.it

Copia conforme all'originale depositato presso Synlab Toscana S.r.l.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 19 DI 30

mod. RDPF rev16 04/05/2017



Synlab Toscana Srl | www.synlab.it

RAPPORTO DI PROVA
 n° 19NF00046 del 29/01/2019



LAB N° 0548 L

Sezione Chimica					
Nome prova	Risultato	U (k = 2)	LQ	Unità di misura	Limiti
<i>Metodo</i>					
* Solfati APAT CNR IRSA 4140 met B Man 29 2003 escluso campionamento	665		50	mg/L	
* Stronzio EPA 6010 D 2014 - eseguito da laboratorio in service	11625		0.1	µg/L	
Torbidità APAT CNR IRSA 2110 B Man 29 2003-escluso campionamento	1.2		0.5	N.T.U.	
* Zinco EPA 6020 B 2014	0.004		0.002	mg/L	
Cloruri APAT CNR IRSA 4090 met A2 Man 29 2003 escluso campionamento	< 5		5	mg/L	
Ammoniaca (espressa come ammonio) APAT CNR IRSA 4030 met A1 Man 29 2003 escluso campionamento	0.21		0.05	mg/L	
Nitriti APAT CNR IRSA 4050 Man 29 2003 escluso campionamento	0.17		0.03	mg/L	
Nitrati APAT CNR IRSA 4040 met A1 Man 29 2003 escluso campionamento	3.0		1	mg/L	
Conducibilità APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003 escluso campionamento	2890		0.1	µS/cm	
Durezza APAT CNR IRSA 2040 B Man 29 2003 escluso campionamento	129.9		0.2	°F	
* Colore APAT CNR IRSA 2020 Met A Man 29 2003 escluso campionamento	incolore				

(*) Prova non accreditata da ACCREDIA

LEGENDA

"U": incertezza estesa. "Rec": Recupero %. "s.m.l.": successive modifiche e integrazioni. "LQ" limite di quantificazione. "sier.": sierograppo. "n.r.": non rilevato.
 L'incertezza e i limiti fiduciali sono espressi nell'unità di misura del parametro cui si riferiscono.
 K indica il fattore di copertura con un livello di probabilità del 95%.
 Sede A Toscana: Synlab Toscana Srl - sede A - Via dell'Arte della Paglia, 121/123 50058 Signa (FI) - ove non diversamente indicato le prove sono eseguite presso la sede A
 Sede B Emilia Romagna: Synlab Toscana Srl - sede B - Via Riccardo Brusi, 151 47521 Cesena (FC)

NOTE

Il recupero, calcolato in fase di validazione e risultato compreso tra 70% e 120%, non viene applicato ai valori riscontrati in analisi se non diversamente specificato.
 Prove microbiologiche con conteggio in piastra eseguite in singola serie di diluizioni a seguito del recepimento della norma ISO 7218:2007/amd.1:2013.
 In caso di campionamento non effettuato da personale del laboratorio e di misure effettuate durante il campionamento, i risultati, così come espressi in unità di misura, sono stati ottenuti mediante calcolo sulla base delle misure dichiarate dal cliente.
 Prove relative a valori nutrizionali: ove la quantità di fibra non è espressamente dichiarata, il valore energetico è calcolato in base al valore dei carboidrati che in tal caso è comprensivo di fibra, perché calcolato per differenza.

Il Responsabile Professionale del Laboratorio
Dott.ssa Vanessa Celestini

Firma digitale apposta, ai sensi della normativa vigente, da Dr. Marco Nardi, Sostituto del Responsabile Professionale del Laboratorio.

fine del rapporto di prova

E' vietata la riproduzione parziale del rapporto di prova senza autorizzazione del laboratorio. I risultati analitici si riferiscono esclusivamente al campione esaminato, come pervenuto al laboratorio. Salvo differenti accordi o obblighi legali, se ciò è materialmente possibile, dopo l'analisi i campioni vengono conservati presso il laboratorio per 20 giorni dall'emissione del rapporto di prova, quindi eliminati o restituiti al cliente.

Laboratorio (sede A Toscana) iscritto nell'elenco regionale con n° 036 (decreto dirigenziale n° 15367 del 02/10/2018)

Pagina 2 di 2

Synlab Toscana Srl a socio unico - Via della Querciola 12 - 50019 Sesto Fiorentino (FI)
 Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB LIMITED
 P.IVA e C.F. 01432620480 - REA Firenze 269815 - Capitale Sociale € 31.400,00 i.v.
 Tel: 055.4211617 - Fax: 055.4207010 - www.synlab.it - PEC: synlabtoscana@pec.it

Copia conforme all'originale depositato presso Synlab Toscana S.r.l.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 20 DI 30

Esse sgorgano alla temperatura di 34° C, ricche di preziosi minerali e oligoelementi dalla falda idrotermale del Montalbano. 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.

La Grotta Termale naturale costituisce una vera e propria climatoterapia con effetti benefici su tutto l'organismo in considerazione della temperatura, dell'umidità, dell'assenza di particolato e dell'aerosol naturale generato dal lago di acqua termale.

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		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 21 DI 30

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
89.91.1	Stufa o Grotta (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
89.94.5	Seduta del ciclo di cura dei postumi di flebopatie croniche (vasche ozono) (ciclo di 12 sedute)	<ul style="list-style-type: none"> • postumi di flebopatie di tipo cronico • vasculopatie periferiche • insufficienza venosa

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.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 22 DI 30

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

Controindicazioni relative:

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

PERIODI CONSIGLIATI

Grotta Giusti è aperta 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

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 23 DI 30

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 Grotta Giusti 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 e nella grotta 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":

Gentile Ospite,

Benvenuto a Grotta Giusti!

Il nostro personale è a Sua disposizione per fornirLe ogni informazione che potrà esserLe utile per apprezzare a pieno i nostri servizi.

Le raccomandiamo di seguire quanto indicato augurandoLe una piacevole permanenza presso il nostro Centro Termale e Benessere.

La Direzione

BENESSERE IN SICUREZZA

Le proprietà terapeutiche delle acque termali sono da sempre note e la loro naturalità 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 non menzionate, 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.)**

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 24 DI 30

- **Diabete**
- **Epilessia o crisi convulsive**
- **Malattia varicosa e trombosi venosa**
- **Neoplasie**
- **Gravidanza**

AVVERTENZE PER LE PISCINE E PER LA GROTTA

Le Piscine termali hanno una profondità media di 130 cm. L'uso della piscina a ai minori di 12 anni è consentito solo se accompagnati da un adulto.

L'accesso alla piscina è consentito solo indossando calzature e abbigliamento adeguati ed è obbligatorio l'uso della cuffia.

Invitiamo i gentili Ospiti ad accedere alla vasca dagli appositi accessi. Non è consentito tuffarsi.

La vasca è alimentata con acqua termale ad una temperatura media di 34°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 non deve superare 5 minuti per volta. Raccomandiamo di effettuare una pausa di relax di almeno 20 minuti fra un idromassaggio e il successivo.

L'accesso alla Grotta Termale Naturale (la più grande d'Europa) è consentito indossando degli speciali camici in cotone e per un numero massimo di 50 persone per evitare qualunque negativa influenza sul delicato microclima presente in grotta. Nella grotta vige la regola del silenzio per rispetto delle altre persone e per godere appieno della straordinaria esperienza. L'utilizzo della grotta è vietato ai bambini al di sotto di 12 anni.

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.

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.

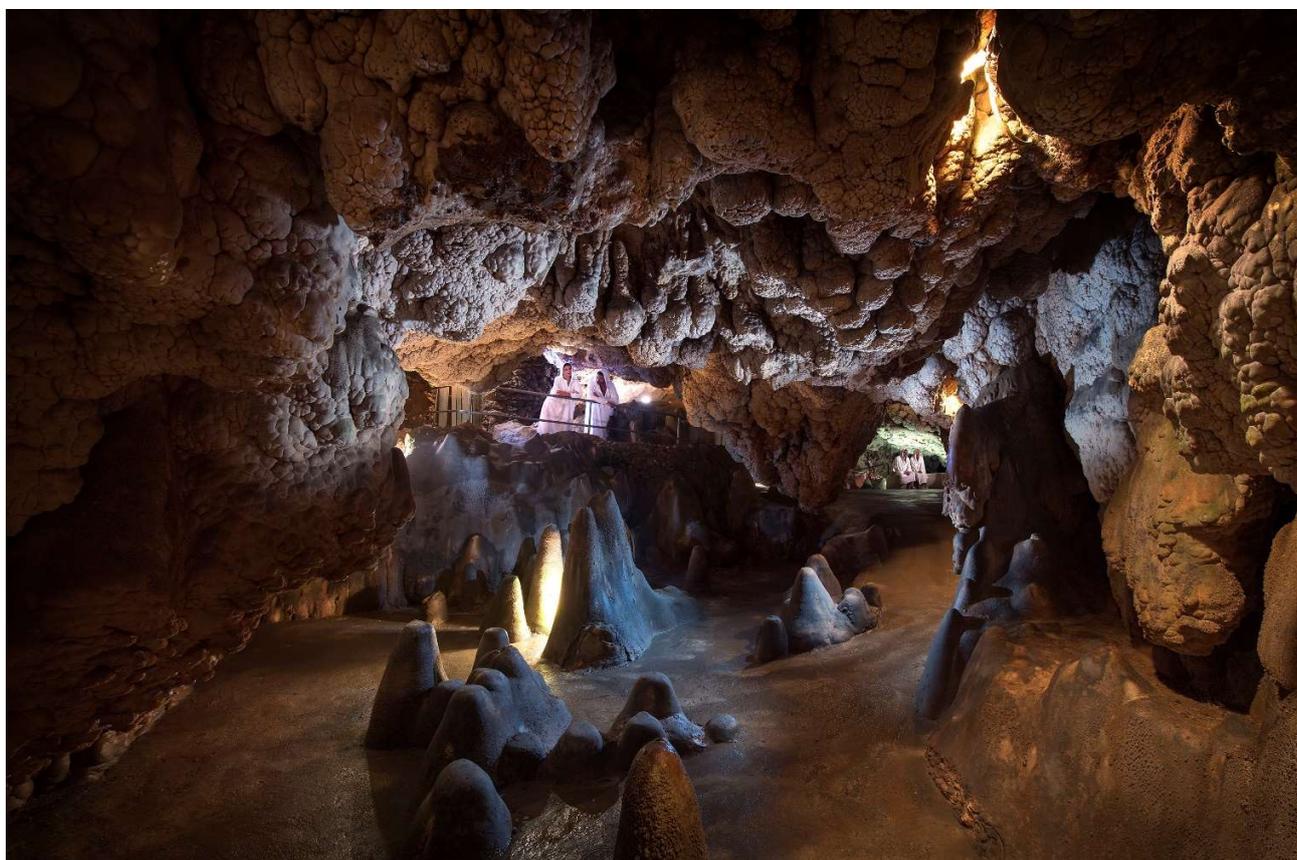
Nel centro termale/spa non è permesso l'accesso ad animali domestici, anche se di piccola taglia.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 25 DI 30

LE PROPRIETA' DELLE ACQUE TERMALI

Le acque termali di Grotta Giusti sono definite come **solfose, calciche, magnesiate clorurate sodiche**, in relazione solo agli elementi rappresentati in quantità più significative.

- **Azione sull'apparato locomotore** (immersione e grotta): regolazione del tono muscolare, anti infiammatoria, analgesica
- **Azione sull'apparato cutaneo**: (immersione e grotta): antinfiammatoria, astringente, antibatterica, detergente, tonificante.
- **Azione sull'apparato cardio-vascolare** (immersione e grotta): vasodilatatrice, ipotensiva.
- **Azione sul sistema nervoso** (immersione e grotta): rilassante.
- **Azione sulle vie respiratorie** (inalazione e grotta): trofica specifica e aspecifica, mucolitica, anti infiammatoria.



TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 26 DI 30

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.

COME VESTIRSI: È indispensabile accedere a tutti i trattamenti e ad ogni area del Centro Termale/Spa indossando il Kit Grotta Giusti, 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 della Grotta 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 é preziosa. Per aiutarci nel fornire un servizio sempre migliore La invitiamo a compilare il questionario di gradimento che trova presso il Ricevimento.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI TUSCANY
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 27 DI 30

7.4 MODALITA' DI ACCESSO ALLE CURE

Tutti i cittadini possono usufruire dei trattamenti termali con oneri a carico del S.S.N. scegliendo il centro termale. 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. La biancheria e l'abbigliamento necessario all'effettuazione delle cure sarà fornito gratuitamente ogni giorno dalla struttura 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.

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.

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 28 DI 30

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

CONTATTI UTILI

- 0572/90771
- info@grottagiustispa.com
- Link a FoRST – sezione ricerca scientifica – pubblicazioni <http://www.fondazioneforst.it/ricerca-medica-termale/ricerche>

8.0 I servizi e i trattamenti di Grotta Giusti – menu trattamenti

A Grotta Giusti 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.

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.

[SCARICA LA CARTA DEI TRATTAMENTI](#)

TERME	CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA TERMALE		 GROTTA GIUSTI <small>TUSCANY</small>
	EDIZIONE n. 1		
	REV: N. 00	DATA: 12/04/2018	Pag. 29 DI 30

9.0 Premi e riconoscimenti

Di seguito sono elencati alcuni dei riconoscimenti degli ultimi anni:



World Spa Awards 2019

Grotta Giusti è stato insignito per il terzo anno consecutivo del “World’s Best Thermal Grotto”, ovvero la migliore Grotta Termale Naturale al mondo ai prestigiosi World Spa Awards 2019. La Grotta millenaria con le sue tre sale Paradiso, Purgatorio e Inferno è stata definita l’ottava meraviglia del mondo da Giuseppe Verdi.



World Spa Awards 2018

Grotta Giusti è stato insignito per il secondo anno consecutivo del “World’s Best Thermal Grotto”, ovvero la migliore Grotta Termale Naturale al mondo ai prestigiosi World Spa Awards 2018. La Grotta millenaria con le sue tre sale Paradiso, Purgatorio e Inferno è stata definita l’ottava meraviglia del mondo da Giuseppe Verdi.

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



ESPA Innovation Awards

L'innovativo programma Longevity, sviluppato dal team medico di Grotta Giusti, si è aggiudicato il premio ESPA Innovation Awards 2015, l'Associazione Europea di Terme e Spa, nella categoria "Innovative Medical Spa". La giuria, composta da esperti del settore medico e del benessere, ha premiato il programma Longevity per l'eccellenza del servizio e della cura offerti ai pazienti, per l'analisi innovativa e sempre aggiornata, per l'efficienza e l'originalità della condivisione delle informazioni e delle proposte terapeutiche.