

## D00-01

### Welcome Book dell'Utente / *User's Welcome Book*

- **Informazioni Generali / *General Informations***
- **Regolamento della Spiaggia / *Beach Regulations***
- **Rischi Sanitari / *Health Risks***

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Redazione</b>	<b>Approvazione / Emissione</b>
0	15/05/25	Direzione	Direzione

## 1. Informazioni Generali

La Direzione dello Stabilimento Balneare “Oasi di Ponente” è pienamente consapevole dell'importanza di offrire ai propri ospiti un'esperienza balneare di alta qualità, sicura e sostenibile. Per questo motivo, abbiamo scelto di allineare la nostra gestione e le nostre operazioni ai principi e ai requisiti della norma ISO 13009:2018 *Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per l'operatività delle spiagge*.

Il nostro impegno si traduce in un approccio sistematico e continuo al miglioramento, focalizzato sulla Sicurezza dei Bagnanti, la Qualità della Gestione Ambientale, Qualità del Servizio e Soddisfazione del Cliente, miglioramento dell'Accessibilità della nostra Spiaggia e Servizi.

Di seguito le principali informazioni utili:

### Stagione

Dal 1 Maggio 2025 al 21 settembre 2025

### Servizi offerti in Stagione

Noleggio di lettini e ombrelloni

Colazione, pranzo e cena in spiaggia

Aperitivi al tramonto

Organizzazione eventi

### Orari di Apertura e Prezzo dei Servizi

8:00 – 24:00

Ombrellone + 2 lettini: € 50,00

Lettino in riva al mare: € 15,00

### Servizi offerti fuori Stagione

Elioterapia

Bar

Ristorante

## 1. General Informations

*The management of the “Oasi di Ponente” beach resort is fully aware of the importance of offering its guests a high-quality, safe, and sustainable beach experience. For this reason, we have chosen to align our management and the way we operate with the principles and requirements of ISO 13009:2018 Tourism and related services - Requirements and recommendations for beach operations.*

*Our commitment aims to a systematic and continuous approach to improvement, focused on Swimmer Safety, Environmental Management Quality, Service Quality and Customer Satisfaction, and improving the Accessibility of our Beach and Services.*

*Below is some useful information:*

### Season

*From May 1<sup>st</sup> 2025 through September 21<sup>st</sup> 2025*

### List of services offered during season

*Rental of beach amenities*

*Breakfast, lunch and dinner on the beach*

*Cocktails at sunset time*

*Event planning*

### Opening hours and service fees

*8:00 a.m. – 12:00 midnight*

*Beach umbrella + 2 sunbeds: € 50 (fifty euros)*

*Sunbed by the sea: € 15,00 (fifteen euros)*

### Services offered off-season

*Heliotherapy*

*Bar services*

*Restaurant*

### **Reclami e Suggerimenti**

Per Suggerimenti o Reclami scansiona il QR code di seguito oppure contatta il nostro personale



### **Suggestions and complaints**

*For suggestions and complaints either scan the following QR code or please contact our staff*

### **Indicatori di Performance**

Monitoriamo continuamente la qualità della nostra performance tramite i seguenti indicatori:

- Numero di reclami / suggerimenti
- Numero di interventi di salvataggio/primo soccorso
- Numero di incidenti o quasi-incidenti registrati
- % conformità ai parametri di legge per la qualità dell'acqua (per le analisi da noi effettuate)
- Nr reclami relativi alle infrastrutture
- Nr reclami /segnalazioni sui servizi di pulizia bagni
- Nr reclami /segnalazioni sulla pulizia della spiaggia
- Nr reclami /segnalazioni sulla pulizia aree comuni (tutte esclusa spiaggia)
- % di risposta ai reclami / segnalazioni

### **Performance indicators**

*At all times we keep track of our quality's performance through the following indicators:*

- *Number of complaints/suggestions*
- *Number of rescue/first aid*
- *Number of accidents or near accidents recorded*
- *Percentage of compliance with legal parameters for water quality (based on our analyses)*
- *Number of complaints relating to infrastructure*
- *Number of complaints/reports regarding bathroom cleaning services*
- *Number of complaints/reports regarding beach cleanliness*
- *Number of complaints/reports regarding the cleanliness of common areas (all except the beach)*
- *Percentage of responses to complaints/reports*

## 2. Regolamento di Utilizzo della Spiaggia

Per garantire un'esperienza piacevole e sicura per tutti, vi preghiamo di prendere visione e rispettare il seguente regolamento.

### Servizio di salvataggio

Il servizio di salvataggio è attivo **dalle 9 alle 19**

La balneazione al di fuori di questi orari è a esclusivo rischio e pericolo dell'utente.

### Segnaletica

Prestare attenzione alle bandiere di segnalazione e ai cartelli informativi esposti.

- **Bandiera Rossa:** Balneazione pericolosa o vietata (es. mare mosso, emergenza)
- **Bandiera Gialla:** Balneazione con cautela (es. vento forte, presenza di meduse)
- **Bandiera Verde:** Balneazione sicura

### Indicazioni del personale

Seguire sempre le istruzioni del nostro personale di salvataggio e dello staff. La loro esperienza è fondamentale per la vostra sicurezza

### Minori

I bambini devono essere **costantemente sorvegliati** da un adulto responsabile, sia in acqua che sulla spiaggia. Non vanno mai lasciati soli

### Divieto di tuffi

È vietato tuffarsi da scogli, pontili o strutture non specificamente adibite e segnalate per tale attività

## 2. Beach Use Regulations

*To ensure a pleasant and safe experience for everyone, please read and comply with the following rules*

### Rescue service

*The rescue service is active from 9 am to 7 pm.*

*Bathing outside these hours is at the user's own risk*

### Signage

*Pay attention to the warning flags and information signs displayed.*

- *Red Flag: Swimming is dangerous or prohibited (e.g., rough seas, emergency)*
- *Yellow flag: Bathe with caution (e.g., strong wind, presence of jellyfish)*
- *Green Flag: Safe bathing*

### Staff instructions

*Always follow the instructions of our rescue personnel and staff. Their experience is essential for your safety*

### Minors

*Children must be **constantly supervised** by a responsible adult, both in the water and on the beach. They must never be left alone*

### No diving

*It is forbidden to dive from rocks, piers, or structures not specifically designated and marked for this activity*

### **Attività acquatiche**

Utilizzo canoa, SUP e altre attrezzature è consentito dalla direzione nel tratto fronte spiaggia in concessione

### **Water activities**

*The use of canoes, SUP, and other equipment is permitted by management in the concession area in front of the beach*

### **Rifiuti**

**È severamente vietato abbandonare qualsiasi tipo di rifiuto** in spiaggia o in mare

Utilizzare gli appositi contenitori posizionati nello stabilimento

### **Waste**

*It is strictly forbidden to leave any type of waste on the beach or in the sea*

*Use the appropriate containers located in the facility*

### **Rumore**

Evitare schiamazzi e l'uso di apparecchi musicali ad alto volume, specialmente nella fascia che va dalle 13:00 alle 16:00.

Rispettare la tranquillità degli altri bagnanti

### **Noise**

*Avoid loud noises and the use of loud music, especially between 1p.m. and 4 p.m.*

*Respect the peace and quiet of other bathers*

### **Animali**

L'accesso agli animali è regolamentato da specifiche normative locali. Verificare i cartelli all'ingresso o chiedete informazioni al personale per le aree dedicate (se presenti) e le relative regole

### **Pets**

*Access to animals is regulated by specific local regulations. Check the signs at the entrance or ask staff for information about designated areas (if any) and the relevant rules*

### **Vegetazione**

Fare attenzione a non calpestare eventuale vegetazione e a seguire le indicazioni presenti

### **Plant life**

*Be careful not to walk on any greenery and follow the signs*

### **Docce e servizi igienici**

Utilizzare docce e servizi igienici con rispetto, mantenendoli puliti e in ordine

Vietato usare shampoo, bagnoschiuma o sapone nelle docce esterne

### **Showers and toilets**

*Use showers and toilets with respect, keeping them clean and tidy*

*It is forbidden to use shampoo, shower gel, or soap in outdoor showers*

### **Creme solari**

Si raccomanda di utilizzare creme solari resistenti all'acqua e biodegradabili per minimizzare l'impatto sull'ecosistema marino

### **Sun creams**

*It is recommended to use water-resistant and biodegradable sun creams to minimize the impact on the marine ecosystem*

### **Distanziamento**

Rispettare lo spazio dagli altri bagnanti, mantenendo una distanza adeguata

### ***Distancing***

*Respect the space of other bathers by maintaining an appropriate distance*

### **Gioco con la palla**

Consentito solo nelle aree eventualmente dedicate e segnalate

### ***Ball games***

*Permitted only in designated and marked areas*

### **Vietato**

Accendere fuochi, barbecue o utilizzare fornelli portatili in spiaggia

### ***Not allowed / strictly forbidden***

*Lighting fires, barbecues, or using portable stoves on the beach*

Nudismo

*Nudism*

### **Danni**

Chiunque causi danni a strutture, attrezzature o all'ambiente sarà ritenuto responsabile

### ***Damages***

*Anyone who causes damage to structures, equipment, or the environment will be held responsible*

## **3. Rischi sanitari**

## ***3. Health Risks***

### **PROBLEMI LEGATI AL SOLE**

### ***SUN-RELATED PROBLEMS***

**Scottature solari:** L'esposizione prolungata e senza protezione ai raggi UV può causare arrossamento, dolore e, nei casi più gravi, bolle sulla pelle.

***Sunburn:*** *Extended exposure to UV rays without protection can cause redness, pain, and, in severe cases, blisters on the skin.*

**Colpo di calore e insolazione:** L'eccessivo calore e la disidratazione possono portare a mal di testa, nausea, vertigini e, in casi estremi, collasso.

***Heatstroke and sunstroke:*** *Excessive heat and dehydration can lead to headaches, nausea, dizziness, and, in extreme cases, collapse.*

### **INFEZIONI**

### ***INFECTIONS***

**Infezioni della pelle:** La sabbia e l'acqua possono ospitare batteri (come *Staphylococcus aureus* o *Escherichia coli*), funghi o parassiti che, in caso di ferite o microlesioni, possono causare piodermiti, follicoliti o altre irritazioni.

***Skin infections:*** *Sand and water can harbor bacteria (such as Staphylococcus aureus or Escherichia coli), fungi, or parasites that, in the case of wounds or micro-lesions, can cause pyoderma, folliculitis, or other irritations.*

**Infezioni dell'orecchio:** L'acqua di mare o della piscina che ristagna nel condotto uditivo può favorire l'insorgenza di otiti esterne.

**Infezioni gastrointestinali:** L'ingestione accidentale di acqua di mare contaminata può causare disturbi come diarrea, nausea e vomito.

**Infezioni genitali:** L'umidità e il calore possono favorire la proliferazione di batteri e funghi, causando irritazioni o infezioni, in particolare nelle donne.

#### TRAUMI E INCIDENTI

**Contatto con animali marini:** Meduse, tracine o ricci di mare possono causare punture dolorose, arrossamenti e reazioni allergiche.

**Congestione:** Immersione in acqua fredda dopo un pasto abbondante o una lunga esposizione al sole può provocare un blocco digestivo con conseguenze anche gravi.

**Annegamento:** Un rischio sempre presente, specialmente per chi non sa nuotare bene, per i bambini e per chi si avventura in zone non sorvegliate o con condizioni meteo avverse.

**Lesioni da taglio:** Camminare senza protezione su scogli o detriti nascosti nella sabbia può causare ferite ai piedi.

#### PROTEZIONE SOLARE

**Usa la crema solare:** Applica una protezione ad alto fattore (SPF) su tutto il corpo, riapplicandola ogni due ore e dopo ogni bagno.

**Evita le ore centrali:** Esposizione al sole dovrebbe essere limitata, specialmente tra le 12:00 e le 16:00, quando i raggi UV sono più intensi.

**Indossa cappello e occhiali da sole:** Proteggi viso e occhi dai raggi diretti.

**Ear infections:** Sea water or pool water that remains in the ear canal can promote the onset of otitis externa.

**Gastrointestinal infections:** Accidental ingestion of contaminated seawater can cause symptoms such as diarrhea, nausea, and vomiting.

**Genital infections:** Moisture and heat can promote the proliferation of bacteria and fungi, causing irritation or infections, particularly in women.

#### TRAUMAS AND ACCIDENTS

**Contact with marine animals:** Jellyfish, weever fish, or sea urchins can cause painful stings, redness, and allergic reactions.

**Congestion:** Immersion in cold water after a big meal or long exposure to the sun can cause digestive blockage with serious consequences.

**Drowning:** An ever-present risk, especially for those who cannot swim well, for children, and for those who venture into unsupervised areas or areas with adverse weather conditions.

**Cut injuries:** Walking without protection on rocks or debris hidden in the sand can cause foot injuries.

#### SUN PROTECTION

**Use sunscreen:** Apply high SPF protection all over your body, reapplying every two hours and after swimming.

**Avoid peak hours:** Sun exposure should be limited, especially between 12:00 p.m. and 4:00 p.m., when UV rays are most intense.

**Wear a hat and sunglasses:** Protect your face and eyes from direct sunlight.

#### IGIENE PERSONALE E CURA DEL CORPO

**Fai la doccia dopo il bagno:** Risciacquati con acqua dolce dopo essere uscito dal mare per rimuovere sale e sabbia.

**Cambia il costume bagnato:** Non rimanere a lungo con il costume umido per prevenire infezioni intime.

**Utilizza un telo o una stuoia:** Evita il contatto diretto con la sabbia, soprattutto se hai ferite aperte.

**Indossa le ciabatte:** Usa infradito o sandali per camminare sulla sabbia, specialmente se ci sono passerelle o docce pubbliche, per prevenire il contagio di funghi e infezioni.

#### ALIMENTAZIONE E IDRATAZIONE

**Bevi molta acqua:** Mantieniti idratato per contrastare la disidratazione dovuta al caldo.

**Fai attenzione alla digestione:** Aspetta almeno 2-3 ore dopo un pasto abbondante prima di fare il bagno, per evitare la congestione.

#### SICUREZZA IN ACQUA

**Bagna le parti del corpo gradualmente:** Se l'acqua è fredda, entra in modo graduale per abituare il corpo alla temperatura ed evitare shock termici.

**Controlla il fondale:** Non tuffarti in acque torbide o in punti che non conosci.

**Nuota in aree sorvegliate:** Fai il bagno dove è presente il servizio di salvataggio.

**Segui le indicazioni:** Presta attenzione alle bandiere di segnalazione (es. bandiera rossa che indica pericolo) e alle indicazioni dei bagnini.

#### PERSONAL HYGIENE AND BODY CARE

**Shower after swimming:** Rinse yourself with fresh water after getting out of the sea to remove salt and sand.

**Change out of wet swimwear:** Avoid staying in damp swimwear for long periods of time to prevent intimate infections.

**Use a towel or mat:** Avoid direct contact with sand, especially if you have open wounds.

**Wear footwear:** Wear flip-flops or sandals when walking on sand, especially if there are walkways or public showers, to prevent fungal infections and other infections.

#### NUTRITION AND HYDRATION

**Drink plenty of water:** Stay hydrated to combat dehydration caused by the heat.

**Pay attention to digestion:** Wait at least 2-3 hours after a large meal before bathing to avoid congestion.

#### WATER SAFETY

**Wet your body gradually:** If the water is cold, enter gradually to allow your body to adjust to the temperature and avoid thermal shock.

**Check the seafloor:** Do not dive in murky water or in areas you are unfamiliar with.

**Swim in supervised areas:** Swim where lifeguards are on duty.

**Follow the instructions:** Pay attention to the warning flags (e.g., red flag indicating danger) and the lifeguards' instructions.

**PRONTO SOCCORSO DI BASE**

**In caso di puntura di medusa o tracina:** Non strofinare la zona colpita, sciacqua con acqua di mare (non dolce) e rimuovi eventuali tentacoli con una pinzetta. Applica un gel o una pomata lenitiva.

**Per piccole ferite:** Lava la zona con acqua dolce e disinfettala accuratamente.

**In caso di emergenza, contattate immediatamente il personale o rivolgetevi al punto di primo soccorso più vicino.**

La vostra collaborazione è fondamentale per preservare la bellezza e la sicurezza della nostra spiaggia.

Vi auguriamo una splendida giornata!

*La Direzione di Oasi di Ponente*

**BASIC FIRST AID**

***In case of jellyfish or weever fish sting:*** Do not rub the affected area, rinse with sea water (not fresh water) and remove any tentacles with tweezers. Apply a soothing gel or ointment.

***For minor wounds:*** Wash the area with fresh water and disinfect it thoroughly.

***In case of emergency, contact our staff immediately or go to the nearest first aid station.***

*Your cooperation is essential to preserving the beauty and safety of our beach.*

*We wish you a wonderful day!*

*The Management of Oasi di Ponente*