



**Diaconia Valdese**

Commissione Sinodale  
per la Diaconia

**Casa Valdese Vallecrosia**

**CARTA DEI SERVIZI**

**CVV**

UNI EN ISO 9001

## cos'è la Casa Valdese di Vallecrosia?

È una **casa per ferie** situata in provincia di Imperia, sulla Riviera dei Fiori, in una zona di grande interesse turistico. Appartiene alla Commissione Sinodale per la Diaconia, ente religioso senza fini di lucro, facente capo alla Chiesa Valdese, la più antica chiesa cristiana riformata presente in Italia. La Casa fa parte del Coordinamento delle foresterie valdesi in Italia, che ha come fine quello di valorizzare la presenza e l'attività delle strutture ricettive in Italia, nonché essere strumento di contatto e conoscenza con membri e simpatizzanti delle chiese protestanti di tutto il mondo.

La Casa, fondata nel 1866 come scuola e collegio infantile, a seguito di ingenti lavori di ristrutturazione, oggi vuole offrire, sia a gruppi che a famiglie, l'opportunità di trascorrere un periodo di vacanza in un ambiente familiare, a prezzi contenuti. La struttura è attrezzata per accogliere persone di tutte le età; è dotata di ascensore e servizi per persone diversamente abili.

## Chi ci lavora

La Casa si avvale delle seguenti **professionalità**:

Cuoco professionale - Responsabile di sala - Segretaria/receptionist - Addetto ai piani e sala

Addetto alla lavanderia/stireria - Manutentore - Vice dir. Marco Conte - dir. Daniela Bouchard

Tramite l'Associazione evangelica di volontariato, la Casa accoglie personale volontario in supporto ai dipendenti.

## cosa vi Offre

- La Casa è **aperta da marzo a ottobre**.
- La capienza massima è di **97 posti letto**. Nell'edificio principale sono situate 34 camere, un'ampia sala da pranzo, due salette dotate di televisione e una piccola biblioteca. In un altro fabbricato, situato nel parco, trovano posto 3 camere con bagno a 2, 3 e 4 letti.
- Possiamo accogliervi in varie tipologie di **camere**:  
19 con bagno da due a quattro letti - 3 a quattro letti con bagno privato ma esterno alla camera - 15 con servizi comuni al piano, di cui 12 con lavabo.
- Si **forniscono** lenzuola, coperte e due asciugamani con cambio ogni 5 giorni.
- Si può usufruire della **pensione completa**, della **mezza pensione** o del **pernottamento con prima colazione**. Se si sceglie quest'ultimo tipo di trattamento, i pasti vanno consumati al di fuori della struttura. Quelli serviti dalla Casa sono ad orario e a menu fisso. Si chiede agli ospiti un piccolo aiuto sparecchiando il proprio posto a tavola. Dalle tariffe, le bevande sono escluse. Eventuali intolleranze alimentari vanno segnalate al momento della prenotazione. Per le famiglie con bimbi fino a 3 anni, che soggiornano in pensione completa o in mezza pensione, è possibile utilizzare un cucinino apposito.
- Viene effettuata la **pulizia** giornaliera di tutti i servizi e spazi comuni ma non delle camere durante la permanenza degli ospiti; questo servizio può essere richiesto come extra.
- La Casa è dotata di **34 posti auto**, riservabili al momento della prenotazione.
- Un vasto **giardino** di 7000 m<sup>2</sup> consente di svolgere attività o semplicemente godere qualche ora di relax all'aria aperta. È possibile noleggiare biciclette per effettuare escursioni nei dintorni.
- Non sono disponibili aree attrezzate per **fumatori** all'interno.
- Non possiamo ospitare **animali** di alcun genere e taglia.
- L'orario di **accoglienza**, di tutti i giorni, festivi inclusi, è: 9.00 - 12.00 e 16.00 - 19.00.

**CSD Casa Valdese** via col. Arosio 255, I-18019 Vallecrosia IM

tel. 0184.295551 (9.00/12.00 + 16.00/19.00) - fax 0184.290402

[www.casavallecrosia.it](http://www.casavallecrosia.it) - [casavallecrosia@diaconiavaldese.org](mailto:casavallecrosia@diaconiavaldese.org)

rev. 07 del 25.01.2011 1/2



**Diaconia Valdese**

Commissione Sinodale  
per la Diaconia

**Casa Valdese Vallecrosia**

**CARTA DEI SERVIZI**

**CVV**

UNI EN ISO 9001

## Come prenotare

### per i gruppi:

Le richieste possono essere effettuate telefonicamente o inviando un fax o una e-mail, specificando il periodo desiderato, il numero dei partecipanti, la composizione del gruppo (ragazzi, famiglie, adulti ...) e segnalazioni di particolari necessità. Viene richiesto il versamento di una caparra del 30% del soggiorno per permanenze di 3 o più notti; del 50% nel caso di soggiorni inferiori a 3 notti. In caso di disdetta, l'anticipo viene trattenuto.

### per le famiglie o singoli:

Si accettano prenotazioni sia telefoniche che tramite fax o e-mail in cui si segnalino:

- il periodo prescelto, includendolo, quando possibile, in un più ampio arco di tempo
- il numero di componenti e le rispettive età nel caso di bambini o persone anziane
- eventuali preferenze o esclusioni di sistemazione

Alla comunicazione della nostra accettazione dovrà, in ogni caso, far seguito la conferma scritta dell'ospite, tramite fax/e-mail e il versamento di una caparra pari al 50% dei pernottamenti o della prima notte in caso di permanenza inferiore a 3 giorni. Nel caso di **disdetta** nei 30 giorni precedenti il soggiorno, l'anticipo viene trattenuto. In caso di partenza anticipata o di arrivo posticipato, viene trattenuto il costo di un pernottamento per mancati soggiorni fino a 2 notti; il 50% dei pernottamenti non goduti per previste permanenze di 3 o più notti. Se una o più persone non fossero presenti per una parte del soggiorno, verrà conteggiato il solo costo di letto non utilizzato, come da tariffario.

## garanzie di Qualità

Dal 2004 siamo certificati secondo le norme della Qualità **ISO 9001** (SGS n°IT04/0923), pertanto il servizio viene erogato secondo specifiche modalità periodicamente sottoposte a revisione e controllate dall'ente certificatore.

Il personale della Casa Valdese ha la qualifica necessaria al proprio ruolo. La selezione del personale è effettuata da un gruppo di lavoro formato da membri del Comitato di gestione, direttore e vice direttore.

La Casa Valdese di Vallecrosia osserva le norme previste dal Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro, D.lgs 155/96 (igiene alimentare), il D.lgs 196/03 (tutela della privacy) e successive modifiche.

## Soddisfazione del Cliente

Periodicamente nell'anno, viene somministrato un **questionario** ai clienti per verificare il grado di soddisfazione sul servizio erogato.

All'interno della Casa è presente il "libro degli ospiti" quale strumento di segnalazione di critiche e suggerimenti.

## Reclami

Gli ospiti possono porre reclami o proporre suggerimenti verbali in ufficio o inviando una lettera alla Direzione che si impegna a rispondere entro 15 giorni.



E' possibile avere ulteriori informazioni attraverso il **dépliant** promozionale e il **sito internet**.



E' disponibile il **tariffario** con validità annuale.