

## A. Disciplinari **FAMILY**

La famiglia è uno dei target più importanti per il turismo marchigiano: quindi la possibilità di comunicare una particolare attenzione a questa tipologia di cliente rappresenta una grande opportunità per gli operatori turistici. Il disciplinare Family si riferisce alle strutture che hanno l'obiettivo di accogliere famiglie con bambini di età fino a 12 anni compiuti.

### N.B.

- I disciplinari non si sostituiscono alla normativa vigente, ma hanno l'obiettivo di garantire ed elevare la qualità dei servizi turistici: il rispetto della normativa vigente da parte delle strutture aderenti ai disciplinari rappresenta dunque il pre-requisito necessario all'adesione, di cui i gestori delle strutture aderenti si assumono la piena responsabilità.
- I servizi indicati nei disciplinari sono da intendersi sempre gratuiti (o comunque compresi nel prezzo/tariffa del pernottamento, dell'ingresso, ecc.), salvo indicazione contraria nel disciplinare.

### A1. Disciplinare **FAMILY** per strutture **ricettive**

<b>SERVIZI DI BASE</b>	
<b>SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE</b>	Disponibilità su richiesta di culla in camera
	Disponibilità su richiesta di lettini con sponde o di lettini da viaggio per <u>under 3</u> in camera
	Disponibilità su richiesta di fasciatoio da viaggio (da stendere su ripiano) in camera
	Disponibilità su richiesta di adattatore water e vasino in camera
	Impegno a fornire al cliente su richiesta informazioni relativamente ad eventi e attrazioni locali dedicati alle famiglie
	Impegno a fornire al cliente su richiesta il numero di telefono e l'indirizzo di: medico pediatra in zona, pronto soccorso pediatrico più vicino, farmacie di zona (e di turno)
	Impegno a proporre offerte speciali per famiglie con bambini fino a 12 anni compiuti
<b>ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO</b>	Disponibilità di giochi in scatola e libri per bambini
	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio mini-club) per bambini <u>over 3</u> all'interno o all'esterno della struttura
<b>RISTORANTE (se disponibile)</b>	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani
	Il menù comprende un "Menù bambini" con prezzi ridotti dichiarati
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon
	Disponibilità su richiesta di seggioloni o adattatori per la seduta
<b>SALA COLAZIONI (se disponibile)</b>	Disponibilità su richiesta di posateria, piatti e bicchieri per bambini (infrangibili)
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon
	Disponibilità su richiesta di seggioloni o adattatori per la seduta
<b>SALA COLAZIONI (se disponibile)</b>	Disponibilità su richiesta di posateria, piatti e bicchieri per bambini (infrangibili)
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon

<b>SERVIZI OPZIONALI</b>	
<b>SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE</b>	Disponibilità di baby-sitter professioniste/i (a pagamento) da contattare su richiesta
	Disponibilità su richiesta di scaldabiberon in camera
	Disponibilità su richiesta di spondine per letto in camera
	Disponibilità su richiesta di vaschetta per neonati in camera
	Disponibilità su richiesta di piccolo stendibiancheria in camera oppure disponibilità di stendibiancheria in parti comuni
	Impegno a fornire su richiesta il servizio lavanderia (gratuito o a pagamento)
	Disponibilità di passeggini e zaini porta bebè a noleggio (gratuito o a pagamento)
	Offerta di un regalo di benvenuto ai bambini
<b>ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO</b>	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio baby-club) per bambini <u>under 3</u> all'interno o all'esterno della struttura
	Disponibilità di servizio baby-club per bambini <u>under 3</u>
	Disponibilità di servizio mini-club per bambini <u>over 3</u>
	Disponibilità di kit per colorare (album, pastelli, pennarelli)
	Impegno a contattare su richiesta del cliente guide turistiche/naturalistiche locali abilitate per visite e percorsi guidati
<b>RISTORANTE (se disponibile)</b>	Impegno a preparare su richiesta le pappe fornite dal cliente
<b>SALA COLAZIONI (se disponibile)</b>	Impegno a preparare su richiesta le pappe fornite dal cliente
<b>BISOGNI SPECIALI</b>	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino alla camera - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di sala colazione e/o sala ristorante interamente accessibili a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno ad uso pubblico nella zona ingresso/reception adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una camera doppia con bagno adattata per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore accessibile a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di ascensore con bottoniera in rilievo o in Braille e segnalazione sonora dell'arrivo al piano
	Impegno a trasportare i bagagli all'arrivo e alla partenza del cliente con bisogni speciali permanenti o temporanei (persone su sedia a ruote, donne in gravidanza, anziani, persone con disabilità psichiche, ipovedenti, ecc.)
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi, della camera, delle sale comuni)
	Disponibilità di camere anallergiche
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura

**A2. Disciplinare FAMILY per strutture ristorative**

L'adesione ai disciplinari che includono servizi di ristorazione richiede sempre che il menù comprenda sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani, con l'obiettivo di valorizzare le produzioni – ed il valore culturale – del *Made in Marche*.

<b>SERVIZI DI BASE</b>	
<b>AMBIENTE E ATTREZZATURE</b>	Disponibilità su richiesta di seggioloni o adattatori per la seduta
	Disponibilità su richiesta di posateria, piatti e bicchieri per bambini (infrangibili)
	Disponibilità di spazio idoneo per il passaggio e lo stazionamento al tavolo del passeggino
	Disponibilità di tavoli con angoli arrotondati o muniti di parasigoli
	Disponibilità di almeno un servizio igienico munito di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• adattatore water per bambini</li> <li>• spray per igienizzare la seduta</li> <li>• salviettine asciugamani di carta ad uso singolo</li> </ul>
	Disponibilità di un'area fasciatoio con pattumiera per pannolini
	Impegno a fornire al cliente su richiesta il numero di telefono e l'indirizzo di: medico pediatra in zona, pronto soccorso pediatrico più vicino, farmacie di zona (e di turno)
	Assenza di apparecchi da gioco con vincite in denaro
<b>RISTORANTE</b>	Il menù comprende sia piatti tradizionali marchigiani, sia vini marchigiani
	Il menù comprende un "Menù bambini" con prezzi ridotti dichiarati
	Impegno a scaldare su richiesta il biberon
<b>SERVIZI OPZIONALI</b>	
<b>AMBIENTE E ATTREZZATURE</b>	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio mini-club) per bambini <u>over 3</u> all'interno o all'esterno della struttura
<b>RISTORANTE</b>	Impegno a preparare su richiesta le pappe fornite dal cliente
<b>BISOGNI SPECIALI</b>	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino al tavolo - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi e del tavolo)
	Disponibilità a ricevere dal cliente - in fase di prenotazione - richieste alimentari speciali in conseguenza di allergie ed intolleranze alimentari, ed impegno a comunicare al cliente - sempre in fase di prenotazione - quali richieste possono essere soddisfatte dalla struttura

### A3. Disciplinare **FAMILY** per **stabilimenti balneari**

Il seguente disciplinare completa i servizi strategici per la famiglia ed è rivolto agli stabilimenti balneari. Anche in questo caso l'attenzione alla famiglia riguarda soprattutto arredi, accessori e servizi, e non coinvolge la dimensione strutturale degli stabilimenti.

<b>SERVIZI DI BASE</b>	
<b>SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE</b>	Disponibilità di almeno un servizio igienico munito di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• adattatore water per bambini</li> <li>• spray per igienizzare la seduta</li> <li>• salviettine asciugamani di carta ad uso singolo</li> </ul>
	Disponibilità di un'area fasciatoio con pattumiera per pannolini
	Disponibilità di doccia calda (gratuita o a pagamento)
	Impegno a fornire al cliente su richiesta il numero di telefono e l'indirizzo di: medico pediatra in zona, pronto soccorso pediatrico più vicino, farmacie di zona (e di turno)
	Assenza di apparecchi da gioco con vincite in denaro
	Impegno a proporre offerte speciali per famiglie con bambini fino a 12 anni compiuti
<b>ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO</b>	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza servizio mini-club) per bambini <u>over 3</u>
<b>SERVIZI OPZIONALI</b>	
<b>SERVIZI, BENEFIT E ATTREZZATURE</b>	Disponibilità di deposito comune per i giochi dei bambini (che viene chiuso negli orari in cui lo stabilimento non è aperto)
	Offerta di un regalo di benvenuto ai bambini
<b>ASSISTENZA ED INTRATTENIMENTO</b>	Disponibilità di giochi in scatola e libri per bambini
	Disponibilità di spazio giochi attrezzato e sicuro (senza baby-club) per bambini <u>under 3</u>
	Disponibilità di spazio giochi <u>recintato</u> , attrezzato e sicuro (senza baby-club), per bambini <u>over o under 3</u>
	Disponibilità di servizio baby-club per bambini <u>under 3</u>
	Disponibilità di servizio mini-club per bambini <u>over 3</u>
<b>BISOGNI SPECIALI</b>	Disponibilità di un percorso d'accesso alla struttura – dall'ingresso esterno fino all'area ombrelloni/lettini e alla battigia - interamente accessibile a persona su sedia a ruote in autonomia (ossia senza accompagnatore)
	Disponibilità di un bagno adattato per persone su sedia a ruote
	Disponibilità di doccia accessibile in autonomia a persone su sedia a ruote
	Disponibilità di spogliatoio accessibile in autonomia a persona su sedia a ruote
	Disponibilità di bar accessibile in autonomia a persona su sedia a ruote
	Disponibilità di almeno una sedia a ruote adatta allo spostamento su sabbia e al bagno in mare
	Impegno all'assistenza iniziale ai clienti con limitazioni visive, se non accompagnati (descrizione dei percorsi)