

#### Foresteria Valdese di Firenze

Via de' Serragli, 49  
50124 Firenze  
+39 0552 12576  
info@firenzeforesteria.it  
www.firenzeforesteria.it

## CARTA DEI SERVIZI

### PRESENTAZIONE DELLA FORESTERIA E CENNI STORICI

La Foresteria di Firenze è nata alla fine degli anni sessanta, all'interno di un palazzo storico del 1600, per sostenere le attività dell'Istituto Gould, che - nello stesso stabile - offre servizi di accoglienza, formazione e sostegno a minori in condizioni di disagio. La struttura è inserita nell'Area Accoglienza della Diaconia Valdese, ente ecclesiastico senza scopo di lucro che raccoglie, collega e coordina l'attività diaconale delle strutture di assistenza e accoglienza della Chiesa Valdese.

La **Diaconia Valdese** si rivolge a tutte e tutti senza discriminazione di genere, appartenenza o cultura. È laica e gestisce i propri servizi ispirandosi a principi di trasparenza, qualità ed efficacia degli interventi, senza alcuna imposizione confessionale. La Foresteria rappresenta il luogo ideale da cui partire alla scoperta di Firenze e della Toscana ed è particolarmente adatta ad accogliere gruppi per organizzazione di eventi, seminari e convegni, oltre che scolaresche.

Il servizio è assicurato dalla direzione, dal comitato di gestione e dal personale qualificato che si occupa delle prenotazioni, dell'accoglienza, dell'amministrazione e delle attività svolte.

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Tipologia	Casa Per Ferie	
Localizzazione	Comune di Firenze	Via dei Serragli 49
Periodo di apertura	Intero anno	
N. posti letto e camere	99 posti letto	40 camere

## SERVIZI

Camere con bagno	40
Camere con televisore	40
Camere per ospiti diversamente abili	5 camere
Salone ristorante	99 coperti
Sale ed altri spazi a disposizione	Salone monumentale attrezzato con sedie, videoproiettore, telo, etc. Varie sale per gruppi di lavoro e meeting
Tipologie di trattamento	Pernottamento Pernottamento con prima colazione Mezza Pensione (solo per gruppi) Pensione Completa (solo per gruppi)
Pasti	A menù ed orario fisso: Colazione dalle 8.00 alle 9.00 Pranzo: orario da concordare Cena: orario da concordare
Diete speciali ed etiche	La Foresterie accoglie le esigenze della propria clientela in merito a diete speciali, etiche, intolleranze o allergie. Si invita a darne segnalazione all'atto della prenotazione
Servizi per bambini	A disposizione culla/lettino con supplemento
Piccoli animali domestici	Non sono ammessi
Custodia valori	A disposizione un servizio gratuito di custodia valori presso la reception. Le camere non dispongono di cassetta di sicurezza
Servizio internet wi-fi	Gratuito con password
Materiale informativo sul territorio	A disposizione opuscoli ed altro materiale informativo presso la reception

Per avere informazioni sempre aggiornate su prezzi, servizi, condizioni di soggiorno e politiche di cancellazione si può consultare il sito della struttura [www.firenzeforesteria.it](http://www.firenzeforesteria.it) o contattare la reception.

## SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

I suggerimenti e le segnalazioni degli ospiti sono graditi e vengono utilizzati per un miglioramento continuo del servizio. La Foresteria prende in carico eventuali reclami impegnandosi a rispondere entro 30 gg. dal loro ricevimento.

## AMBIENTE E SOSTENIBILITA'

La Foresteria Valdese di Firenze, come le altre Case Valdesi, è particolarmente attenta ai temi della sostenibilità ambientale e del risparmio delle risorse naturali. In questo senso scegliamo prodotti e soluzioni che impattino il meno possibile sull'ambiente e cerchiamo di favorire anche nei nostri ospiti comportamenti e pratiche di sostenibilità.

Sono visibili nella struttura pannelli illustrativi delle azioni intraprese o da intraprendere in futuro.

## QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO OFFERTO

La qualità del servizio è garantita attraverso modalità di lavoro e gestione definite da un Sistema Integrato monitorato a livello Diaconia Valdese - CSD. La Foresteria considera importanti diversi aspetti della propria organizzazione, come ad es. la formazione continua del personale, la pianificazione delle attività, l'attenzione nella scelta dei propri fornitori.

Allo scopo di tutelare clientela e personale, la Foresteria applica le disposizioni di legge e adotta procedure e istruzioni interne atte a garantire la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e la sicurezza e l'igiene alimentare.

## COME RAGGIUNGERE LA FORESTERIA

**Dalla Stazione Centrale Santa Maria Novella:** a piedi in 20 minuti oppure con gli autobus di linea.

**Dall'Aeroporto di Firenze:** prendere la tramvia linea T2 Vespucci. In alternativa, utilizzare il servizio taxi (si arriva in 15/20 minuti) o l'autobus navetta che passa ogni 30 minuti e porta alla Stazione Centrale.

**In auto:** Lasciare l'autostrada all'uscita "Firenze Impruneta" e proseguire in direzione del centro di Firenze. È possibile entrare in centro, al solo scopo di scaricare i bagagli, da Porta Romana per Via Romana e Via Maggio. Al termine di quest'ultima girare a sinistra su Lungarno Guicciardini, proseguire fino al semaforo e girare ancora a sinistra in via dei Serragli fino ad arrivare al n° 49 (numerazione nera). Chi entra in auto deve comunicare tempestivamente alla Reception il numero della targa. L'impiegato alla ricezione cancellerà via internet la segnalazione del vostro ingresso alla Zona di Traffico Limitato. Ogni ingresso è a pagamento, come richiesto dal Comune di Firenze.

## CONTATTI

La reception è contattabile ai seguenti recapiti:

tel. +39 055212576

[info@firenzeforesteria.it](mailto:info@firenzeforesteria.it)

L'orario di apertura al pubblico della reception è:

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 08.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 20.00
- Sabato, domenica e giorni festivi: dalle ore 08.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

La reception è chiusa il 1° gennaio, Pasqua, 1° maggio e il giorno di Natale.

## AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è aggiornata almeno ogni 3 anni oppure ogni qual volta si verificano cambiamenti significativi nei servizi. La data dell'ultima revisione è 20.01.2021.

Questo documento è reperibile sul sito della struttura [www.firenzeforesteria.it](http://www.firenzeforesteria.it) oppure in reception.