

## **REGOLAMENTO INTERNO “Locanda la Genzianella”**

La Direzione e lo Staff della Locanda la Genzianella vi ringraziamo per il vostro interessamento e, nel darvi un cordiale benvenuto, vuole mettervi a conoscenza delle regole della Locanda.

Vi preghiamo pertanto di leggere attentamente il regolamento e le norme comportamentali che ogni ospite deve assumere per non recare disturbo o danno ad altri e all’ambiente.

La struttura è più di ogni altra cosa la residenza di tanti ospiti che hanno deciso soggiornarvi chiediamo pertanto di rispettarla e trattarla come si avrebbe cura della propria dimora e di quella di parenti e amici. Ai fini di una buona convivenza vi chiediamo di osservare non solo le regole dettate dalla legge ma anche quelle semplicemente dettate dal buon senso e dal reciproco rispetto.

La vostra collaborazione sarà fondamentale per trascorrere tutti un più piacevole soggiorno, per la nostra struttura e lo staff che vi lavora e per l’ambiente esterno in cui è inserito.

La mancata osservanza di uno o più punti del presente regolamento e delle norme in esso contenuto può portare alla risoluzione del contratto con le relative conseguenze economiche e legali derivanti.

La direzione dell’Hotel si riserva la facoltà di modificare il presente regolamento per ragioni di opportunità e funzionamento dei servizi affiggendo le modifiche alla reception dell’Hotel e pubblicato sul sito internet dell’hotel.

**IL NOSTRO PERSONALE E' A COMPLETA DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI PER OGNI NECESSITA', AL FINE DI RENDERE IL SOGGIORNO PIU' PIACEVOLE POSSIBILE**

**REGOLAMENTO INTERNO “Locanda la Genzianella”**

### **1) INDICAZIONI GENERALI:**

a. Il Regolamento della struttura ricettiva “Locanda la Genzianella” di Civiasco (VC) è istituito per garantire a tutti un uniforme, ordinato, sereno e pacifico utilizzo della stessa. Esso ha natura contrattuale tra “Locanda la Genzianella” e l’Ospite e, pertanto, la richiesta di soggiornare in Hotel e l’accettazione di tale richiesta da parte di “Locanda la Genzianella” implica l'accettazione totale del presente Regolamento.

b. Tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare il Regolamento Interno della Struttura Ricettiva, riportato nell’opuscolo illustrativo esposto nelle camere

c. L'inosservanza del Regolamento e delle ulteriori disposizioni della Direzione può comportare l'allontanamento dalla Struttura del trasgressore e la relativa segnalazione del fatto a tutte le organizzazioni turistiche nazionali ed internazionali, salvo segnalazione anche alle Pubbliche Autorità nel caso in cui l'inosservanza possa eventualmente far supporre la commissione di un reato

d. Devono essere altresì rispettate tutte le indicazioni specifiche riportate nei cartelli posti nell’area di proprietà e/o di pertinenza dell’Hotel

e. I genitori (o chi ne esercita legalmente la potestà) sono solidalmente responsabili degli atti compiuti dai loro figli minori all’interno dell’ Hotel e sono tenuti a sorvegliarli e ad accertarsi che mantengano un comportamento educato e rispettoso verso gli altri, sotto la propria diretta responsabilità e, in particolare, per quanto riguarda l’obbligo del rispetto al silenzio, del corretto uso dei bagni, che non possono essere considerati luoghi di gioco o di ritrovo, e delle attrezzature messe a disposizione dalla Struttura ai propri Ospiti. E' vietata qualunque attività che possa arrecare disturbo agli altri Ospiti. Devono essere rispettate, in generale, tutte le norme del presente regolamento di contratto

f. La condotta tenuta tanto da maggiori di età, quanto da minori, è ritenuta contrattualmente rilevante e, pertanto, ogni trasgressione alle norme del presente regolamento e alle comuni regole di convivenza civile e di buon andamento dell'Hotel comporterà, secondo il giudizio demandato contrattualmente in via inappellabile alla Direzione, l'immediata risoluzione del contratto per fatto dell'Ospite e l'allontanamento dall'Hotel entro 5 ore dalla contestazione dei fatti. In tal caso la Direzione dell'Hotel è legittimata a trattenere le somme già versate ed a esigere le somme residue, anche a titolo di risarcimento del danno, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno appurato

g. La Direzione, come previsto delle vigenti leggi della Repubblica Italiana, ha diritto di espellere senza preavviso chiunque non rispetti il Regolamento o si comporti in modo da creare danno o disturbo

h. Il Personale di Guardia e Sicurezza incaricato dalla Direzione è tenuto a far rispettare il Regolamento nei confronti di chiunque. Ciascun Cliente nell'atto stesso di accettare l'ospitalità nell'Hotel accetta anche contrattualmente di sottomettersi all'Autorità di detto personale, che è comunque obbligato a sua volta a rispettare sempre le Leggi della Repubblica Italiana e i principi comunemente accettati dalla nostra cultura di cortesia e buona educazione

i. La Direzione si riserva di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento, che sarà esposto all'ingresso e pubblicato sul sito internet dell'hotel

## **2) DATI PERSONALI:**

a. Ai sensi dell'art. 13 del D.L. 30.06.2003 n. 196, tutti i dati personali dei nostri Clienti saranno trattati sia mediante sistemi informatici sia manualmente, al fine di espletare obblighi fiscali (redigere fatture, registrare dati ecc.) e fornire il servizio richiesto

b. Al momento dell'arrivo verrà richiesto ai clienti un documento di riconoscimento ai fini della comunicazione della presenza agli organi di polizia competenti.

c. La compilazione dell'apposito form e/o la compilazione dei dati per la Newsletter ci consentirà di tenere aggiornata la nostra banca dati e poterla tenere aggiornato sulle nostre promozioni in tempo reale

## **3) PRENOTAZIONE:**

a. Per informazioni è possibile contattare la reception dell'Hotel al telefono, via E-Mail o attraverso i sistemi di prenotazione elettronica,

b. Le prenotazioni si possono effettuare inviando una richiesta scritta all'indirizzo di posta elettronica [info@locandalagenzianella.it](mailto:info@locandalagenzianella.it) oppure utilizzando i sistemi di prenotazione elettronica.

c. Nella richiesta di prenotazione deve essere indicato il numero e tipo di stanze richieste, nome, cognome, data di arrivo, data di partenza, recapito telefonico/fax, e-mail per comunicazioni. Vi preghiamo di indicare anche l'orario stimato del vostro arrivo

d. A conferma della prenotazione, salvo diversa indicazione, è richiesto, come garanzia di prenotazione, il versamento di caparra confirmatoria, pari al 30% dell'importo dell'intero soggiorno. La Caparra deve riportare i riferimenti della prenotazione (nominativo, recapito, periodo, n° persone, n° e tipologia camere, tipologia di trattamento)

e. La prenotazione si ritiene valida anche con acconto (precedentemente concordato), purché in esso sia specificato il periodo e la durata dell'alloggio, l'indirizzo e il numero di telefono del mittente, l'arrangiamento (tipo di pensione) e la sistemazione (camera doppia, singola...).

f. Per la corresponsione della caparra o del saldo il metodo di pagamento viene concordato tra le parti a seconda dei periodi di soggiorno (bonifico bancario, carte di credito altri metodi di pagamento).

- g. Il periodo di soggiorno viene considerato entro i limiti delle date concordate. Vi preghiamo pertanto di specificare rispettivamente le date di arrivo e di partenza
- h. Solo dopo aver ricevuto la richiesta di prenotazione con l'eventuale caparra, sarà comunicata la conferma dell'avvenuta prenotazione
- i. Le tariffe si intendono giornaliere (per notte) indipendentemente dall'ora di ingresso
- j. L'arrangiamento concordato al momento della prenotazione rimane valido per tutto il periodo di permanenza:
- i. ROOM ONLY / Solo Pernotto: comprende il solo uso della camera e la colazione; eventuali pasti saranno conteggiati extra.
- iii. HALF BOARD / mezza pensione: comprende la camera, la colazione e un pasto. I pasti non compresi verranno pertanto conteggiati extra.
- iv. FULL BOARD / pensione completata: comprende la camera, la prima colazione e i pasti di mezzogiorno e sera.
- k. I pasti non fatti saranno comunque conteggiati. In caso di gite la direzione provvederà a fornire il pranzo al sacco su richiesta (entro i termini stabiliti) da parte del cliente
- l. Il prezzo del soggiorno comprende le Pulizie Mattiniere (negli orari prestabiliti) e gli eventuali pasti previsti dall'arrangiamento (colazione, pranzo cena e altro)
- m. Il prezzo del soggiorno NON comprende, eventuali pulizie extra, le consumazioni al bar e ristorante non comprese nell'offerta, noleggi e utilizzo di attrezzature se non esplicitamente indicato nell'offerta, danni a persone o cose e tutto quanto non espressamente indicato nell'offerta
- n. BAMBINI 0 – 3 ANNI: L'HOTEL, se richiesto espressamente nella prenotazione, METTE A DISPOSIZIONE DEI PICCOLI OSPITI CULLE (a pagamento) E SEGGIOLINI.

#### **4) VARIAZIONI ALLA PRENOTAZIONE, CANCELLAZIONI:**

- a. Nel caso che il cliente fosse impossibilitato ad occupare gli alloggi nel periodo prenotato a causa di difficoltà con i mezzi di trasporto, errori o altre ragioni personali, non è normalmente previsto rimborso parziale per partenze anticipate o ritardi all'arrivo
- b. Preghiamo la gentile clientela di comprendere che il periodo prenotato sarà addebitato interamente anche in caso di partenza anticipata.
- c. I clienti che partono in anticipo sono tenuti a pagare la camera per i restanti giorni della prenotazione ai sensi dell'art. 1385 -1386 cc
- d. In caso di malintesi al momento della prenotazione, la direzione si impegna a provvedere a diversa sistemazione nei limiti del possibile in camere o strutture equivalenti o superiori.
- e. Per le disdette si addebita l'intera caparra del 30% e/o, nel caso in cui le condizioni di prenotazione prevedano il pagamento dell'intero importo con determinati giorni d'anticipo, si addebita l'intero importo previsto per il soggiorno
- f. Fanno eccezione a queste regole le offerte speciali e particolari come le tariffe non rimborsabili, le prenota prima e simili

#### **5) SALDO DEL SOGGIORNO:**

- a. Il saldo del soggiorno è dovuto all'arrivo, l'eventuale garanzia prestata tramite carta di credito non esonera il cliente dal pagamento. La pre-autorizzazione richiesta rimarrà valida e a garanzia per tutta la durata del soggiorno e sarà stornata alla partenza dopo verifica della camera, della regolarità del soggiorno, nonché del saldo degli extra e delle principali condizioni del regolamento, con eventuale addebito in caso di danneggiamenti, extra documentati e contestati e/o partenza anticipata.
- b. PRE AUTORIZZAZIONE, ADDEBITO su CARTA di CREDITO: Per le condizioni di scongelamento della pre-autorizzazione si prega di rivolgersi alla propria banca, l'Hotel non è responsabile di eventuali ritardi di scongelamento della somma da parte degli Istituti di Credito competenti. Al cliente che ne fa richiesta sarà rilasciata regolare ricevuta dell'operazione descritta.
- c. PRECONTO e VERIFICA: prima del saldo del conto è possibile richiedere la visione del conto e degli addebiti per verifica. Eventuali errori o mancanze devono essere segnalati prima dell'emissione del conto.
- d. FATTURA: in caso necessitate di fattura, siete pregati di segnalarlo tempestivamente (almeno 1 giorno prima della partenza) fornendoci i dati dell'intestazione ed eventuali altre informazioni. In caso contrario emetteremo semplice ricevuta e non sarà possibile il successivo annullamento.
- e. SALDO DELLA CAMERA: Il saldo della camera dovrà essere pagato al momento dell'arrivo. È possibile saldare in contanti per un importo massimo di 999,00 Euro (salvo modifiche alle leggi relative al pagamento in contanti) oppure anche con carta di credito.
- f. SALDO ALLA PARTENZA: In caso di accordo per pagamento alla partenza e comunque il saldo di quanto dovuto (consumato o usufruito durante il soggiorno) deve essere corrisposto entro il giorno precedente al check out o con determinati giorni d'anticipo rispetto al giorno d'arrivo a seconda dei periodi e delle condizioni di prenotazione e di soggiorno
- g. PASTI NON CONSUMATI: NON SI EFFETTUANO SCONTI SU PASTI NON CONSUMATI NEI TRATTAMENTI DI PENSIONE COMPLETA O MEZZA PENSIONE
- h. BIBITE ai PASTI: Si avvisano i clienti che le bibite bevande ai pasti, salvo se diversamente indicato nell'offerta, non sono incluse nel prezzo della pensione e verranno addebitate sulconto del cliente
- i. OSPITI NON DICHIARATI: Le eventuali persone ospitate nella stessa camera, ma non dichiarate al momento della prenotazione o al momento dell'arrivo, verranno addebitate al titolare della prenotazione con tariffa maggiorata del 40% sul prezzo giornaliero con facoltà da parte della direzione e della proprietà di denunciare alle autorità di P.S. tutte le persone non autorizzate, trovate all'interno dell'albergo,
- k. ADDEBITO PERDITA CHIAVI: La perdita o rottura della chiave e di carte di addebito, verrà conteggiata con un importo minimo di euro 30,00
- l. ADDEBITO DANNI: Gli ospiti rispondono e vengono chiamati a risarcire danni da loro causati o causati da persone o animali sotto la loro responsabilità. IN CASO DI BIANCHERIA MANCANTE, SAREMO COSTRETTI AD ADDEBITARLA SUL CONTO

## **6) ARRIVO (Check In)**

- a. CONSEGNA CAMERE: la consegna delle camere NON è prevista prima delle ore 12:00 (GMT+1) e verrà garantita fino alle ore 20:00 (GMT+1), salvo diversi accordi. Concordare, al momento della prenotazione, l'orario d'arrivo previsto.
- b. ORARIO DI ARRIVO: Check-in 12:00 – 20:00 Eventuali arrivi successivi a questo orario devono essere segnalati alla Reception al momento della prenotazione e concordati per accettazione dalla stessa. Se per cause di forza maggiore, non sia possibile arrivare nei tempi previsti, è indispensabile avvertire l'Hotel. Qualora venga

richiesta la disponibilità della camera in orari antecedenti gli orari stabiliti, la notte precedente verrà considerata come primo pernottamento

c. DOCUMENTI d IDENTITA': ALL'ARRIVO I GENTILI OSPITI, DOVRANNO ESSERE PROVVISI DI DOCUMENTI DI RICONOSCIMENTO, COMPRESO I MINORI TASSATIVAMENTE

d. ACCETTAZIONE MINORI: Età minima per affittare una camera: 18 anni. I minori non accompagnati da persone di maggiore età, verranno accettati solo se in possesso di liberatoria sottoscritta dai genitori (o da chi ne esercita legalmente la potestà), con loro recapito telefonico di reperibilità e copia del loro documento.

e. : REGISTRAZIONE di Pubblica Sicurezza: Al loro arrivo I clienti compresi i minori, sono tenuti a consegnare alla reception i propri documenti e compilare il modulo per la P.S. Tale documento verrà registrato al fine della Pubblica sicurezza. La non osservanza di tale obbligo costituisce violazione di norme del Codice Penale da parte nostra nei confronti delle Autorità di Pubblica Sicurezza In caso di mancata consegna siamo obbligati a segnalare l'omissione agli organi competenti.

f. FORMALITA' DI LEGGE da ASSolvere all'ARRIVO: Oltre al voucher l'ospite dovrà fornire, per disposizione nazionale, un documento idoneo ad attestarne l'identità, sia questo carta di identità o passaporto per tutti gli occupanti, in caso contrario l'esercente deve rifiutarne l'ospitalità (art.109 leggi P.S. come modificato dall'art.7 punto 2 della L.203/95). Il gestore presenterà anche, ad ogni cliente in arrivo, una scheda di dichiarazione delle generalità che questi deve compilare e sottoscrivere (Legge P.S. come modificata: dall'art.7 n.4 dellaL.203/95).

g. SEGNALAZIONE OSPITI dei CLIENTI: eventuali ospiti di clienti soggiornanti in struttura, anche se temporanei, dovranno essere concordati e segnalati al ricevimento e presentarsi con un documento d'identità. La presenza all'interno della struttura dovrà essere autorizzata dalla direzione, avendo comunque accesso esclusivamente al bar e altre aree comuni indicate ed in nessuna altra area della struttura

h. TRATTAMENTO DEI DATI: I dati dei ns. ospiti sono trattati in conformità con la vigente normativa sulla privacy.

i. N° PERSONE ALLOGGiate: In nessun caso è permesso l'alloggio a persone eccedenti il numero fissato nella prenotazione se non preventivamente concordato. Ci riservano il diritto di rifiutare l'ingresso all'alloggio se tale condizione non viene osservata. Gli ospiti non possono ricevere visite di parenti, amici, ecc. se non concordato con la Direzione

j. CONSEGNA CHIAVI: Le chiavi saranno consegnate al ricevimento a partire dall'orario indicato come check in (dalle ore 12:00). Le chiavi saranno consegnate all'arrivo al momento della consegna del voucher da parte del cliente e dopo l'aver esplicito le operazioni di registrazione anagrafica di P.S. e saldo del conto.

k. CONSEGNA CAMERA: sé la camera fosse già pronta prima dell'orario di check-in verrà assegnata subito, altrimenti sarà possibile lasciare il bagaglio presso di noi

l. ASSEGNAZIONE CAMERA: La scelta e la designazione del posto, nella tipologia e categoria prenotata, è a totale discrezione della Direzione dell'Hotel, salvo diversi espliciti accordi scritti.

m. PUNTO di ACCOGLIENZA: Il punto di accoglienza all'arrivo è presso la reception della struttura, salvo diversamente concordato

n. PERSONE OCCUPANTI LA CAMERA: Ciascun alloggio può essere occupato esclusivamente dal numero di persone indicato per quella specifica unità abitativa salvo richiesta del cliente di aggiungere un altro letto, anche su proposta del personale della reception. TUTTI I nominativi degli occupanti devono essere forniti alla reception.

o. VERIFICA della CAMERA: Vi preghiamo di segnalare subito eventuali danni o disservizi e malfunzionamenti che dovrete riscontrare nel prendere alloggio nella vostra camera.

Eventuali danni riscontrati successivamente verranno a voi imputati.

p. ESPULSIONE ed ALLONTANAMENTO: La Direzione, come previsto delle vigenti leggi della Repubblica Italiana, ha diritto di espellere senza preavviso chiunque non rispetti il regolamento o si comporti in modo da creare danno o disturbo

## **7) PARTENZA (check-out)**

a. RICONSEGNA CAMERE: la riconsegna delle camere DEVE avvenire entro le ore 10:00 (GMT+1), salvo diversi accordi. Concordare, al momento della prenotazione, l'orario di partenza previsto. Prolungamenti non autorizzati oltre tale orario verranno considerati come prolungamento del soggiorno e addebitati

b. PENALE per RITARDATA PARTENZA: Superate le ore 10:00 (tempo utile per il riassetto della camera), verrà addebitato al cliente il costo totale della camera per un giorno intero

c. ANTICIPATA PARTENZA: In caso d'anticipata partenza rispetto al periodo della prenotazione il cliente dovrà pagare per intero la somma concordata al momento della prenotazione. Qualora, nel giorno della vostra partenza (check out), prevedete di partire prima delle 8.00 am, preghiamo gentilmente di avvisarci il giorno prima

d. SALDO del CONTO: Il conto deve possibilmente essere richiesto e , in caso di partenza prima dell'orario di apertura del ricevimento, saldato il giorno prima della partenza. Dopo il saldo non saranno possibili ulteriori addebiti sulla camera. La Reception/Cassa effettua i seguenti orari: 07,30 - 21,00. Sono accettate Carte di Credito e il sistema Bancomat.

e. PRECONTO e VERIFICA: prima del saldo del conto è possibile richiedere la visione del conto e degli addebiti per verifica. Eventuali errori o mancanze devono essere segnalati prima dell'emissione del conto.

f. FATTURA: in caso necessitate di fattura, siete pregati di segnalarlo tempestivamente (almeno 1 giorno prima della partenza) fornendoci i dati dell'intestazione ed eventuali altre informazioni. In caso contrario emetteremo semplice ricevuta e non sarà possibile il successivo annullamento.

g. RICONSEGNA CHIAVI: Il giorno di partenza le camere devono essere lasciate libere entro le ore 10:00 e le chiavi delle stesse devono essere consegnate presso la Reception al personale addetto che provvede al controllo di quanto dato in uso (onde evitare discussioni si invita a dare comunicazione di eventuali rotture, ecc.).

h. RITIRO DOCUMENTI e RICONSEGNA OGGETTI: Ricordatevi alla partenza di verificare di aver ritirato i vostri documenti e di consegnare le chiavi

i. ADDEBITO PERDITA CHIAVI: La perdita o rottura della chiave e di carte di addebito, verrà conteggiata con un importo minimo di euro 30,00

j. ADDEBITO DANNI: Gli ospiti rispondono e vengono chiamati a risarcire danni da loro causati o causati da persone o animali sotto la loro responsabilità. **IN CASO DI BIANCHERIA MANCANTE, SAREMO COSTRETTI AD ADDEBITARLA SUL CONTO**

k. PERMANENZA DOPO il CHECK OUT: I clienti possono fruire dei servizi dell'hotel entro l'orario massimo di rilascio delle camere, ovvero entro le ore 10:00 del giorno di partenza.

## **8) REGOLE di COMPORTAMENTO durante il SOGGIORNO**

a. PULIZIA e DISPONIBILITA' DELLA CAMERA: Il cliente ha diritto ad avere la camera a partire dalle ore 12:00 del giorno pattuito (giorno di arrivo). Durante il periodo di soggiorno la camera sarà a disposizione degli ospiti tranne 30 minuti nell'arco di tempo dalle ore 09:00

alle ore 15,00 per consentire la pulizia giornaliera. Qualora il cliente non desideri il rifacimento della camera nell'orario indicato, perderà di fatto il diritto al rifacimento giornaliero. La biancheria da bagno viene cambiata giornalmente e la biancheria da letto viene cambiata ogni 3 giorni.

b. **OSPITI ESTERNI non REGISTRATI:** Non è permesso, per motivi di Pubblica Sicurezza, agli ospiti di far accedere altre persone all'interno degli alloggi in qualsiasi orario. E' vietato l'ingresso ai non villeggianti, le visite dei familiari o amici, devono essere autorizzate dalla Direzione, inoltre il visitatore è tenuto a lasciare presso la Direzione un documento d'identità che ritirerà all'uscita dal villaggio. **E' ASSOLUTAMENTE VIETATO FAR PERNOTTARE IN STANZA PERSONE CHE NON SIANO STATE REGistrate DAL PERSONALE AUTORIZZATO**

c. **ACCESSO del personale nelle CAMERE OCCUPATE:** Qualora, oltre al normale accesso per le pulizie, per motivi di manutenzione o altri motivi fosse necessario da parte del personale dell'albergo accedere ad una camera occupata, oppure in caso di variazioni rilevanti sull'orario delle pulizie e dei servizi, l'Hotel si impegna ad informare gli ospiti sulle eventuali necessità di ingresso da parte del personale in una camera occupata

d. **CAMBIO BIANCHERIA:** Il cambio della biancheria è previsto ogni 3/4 giorni. Per le prenotazioni standard, se espressamente richiesto dal cliente potrà essere anche giornaliero. Altri cambi sono possibili ma verranno considerati come supplemento.

e. **COMPORAMENTO:** Si chiede ai gentili clienti di tenere un comportamento rispettoso all'interno della struttura durante l'intero periodo del loro soggiorno.

i. A qualunque ora, all'interno della struttura, devono essere evitati comportamenti, attività, giochi e uso di apparecchiature che provochino disturbo agli altri ospiti.

ii. Gli adulti sono responsabili del comportamento dei minori a loro affidati.

iii. Deve essere sempre mantenuto un comportamento che in nessun momento della giornata ed in nessun modo danneggi l'altrui tranquillità. Siv. i prega di non sbattere le porte ma di accompagnarle, se si torna a casa tardi per favore chiudere piano la porta di ingresso e chiudere la porta della vostra camera con delicatezza per non disturbare chi già dorme.

j. **USO DELLE CAMERE e DEI BAGNI:** Le stanze sono arredate in maniera semplice. Anche se non di grande valore, tali suppellettili sono "beni di famiglia" e meritano tutto il rispetto possibile.

i. Eventuali danni arrecati a mobili, suppellettili o attrezzature saranno adeguatamente valutati con i titolari dell'esercizio per il relativo rimborso.

ii. Le nostre camere hanno tutte il bagno privato in camera, quindi, bisogna evitare inutili sprechi.

iii. All'interno della camera da letto o del bagno troverete tutto ciò di cui avete bisogno: coperte, cuscini, asciugamani, prodotti per l'igiene personale, etc. È vietato portare all'esterno qualsiasi cosa si trovi nelle camere, nei bagni o comunque nei locali interni l'appartamento (es. asciugamani, telo doccia etc.).

iv. Il cambio biancheria (che trovate pulita all'inizio del Vs. soggiorno) avviene 2 volte la settimana per le lenzuola (o comunque ad ogni cambio cliente) e 3 volte per gli asciugamani. Se espressamente richiesto dal cliente può essere fatto anche un cambio giornaliero.

v. Durante il soggiorno le camere da letto e i bagni vengono puliti tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 15.00 pertanto preghiamo i nostri gentili ospiti di lasciare libere le stanze entro tale orario; diversamente, se occupati in questo orario, la pulizia verrà effettuata il giorno seguente.

vi. Mantenere puliti ed in ordine tutti gli ambienti.

vii. Abbiate cura di spegnere la luce delle camere, i condizionatori e il televisore quando siete fuori dalla camera/alloggio.

viii. NON SIAMO RESPONSABILI IN ALCUN MODO DEGLI OGGETTI DI VOSTRA PROPRIETÀ LASCIATI INCUSTODITI NELLE CAMERE pertanto siete pregati di non lasciare oggetti di valore incustoditi al loro interno,

ix. Non gettare nel WC sostanze diverse da quelle per il quale è stato concepito. Non intasare il WC con pannolini, carta o altro materiale ingombrante. Utilizzare gli appositi cestini. I costi per un eventuale spurgo saranno addebitati al Cliente

x. Vietato l'uso nelle camere dell'Hotel di strumenti musicali elettrici e/o elettronici diversi da quelli in dotazione

k. AVVISI, REGOLE e DIVIETI: SILENZIO, ORDINE, CONTEGNO E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELL'HOTEL E' vietato all'interno dei locali: fumare, fare uso di sostanze stupefacenti, parlare ad alta voce, gridare, sbattere porte o finestre, collegare all'impianto elettrico qualsivoglia elettrodomestico portato al seguito, (ad eccezione del rasoio elettrico alle prese del bagno), permettere ai bambini di girovagare per i vari ambienti.

Devono essere altresì rispettate tutte le indicazioni specifiche riportate nei cartelli posti nell'area di proprietà e/o di pertinenza dell'Hotel

i. E' vietato lanciare oggetti sia dai balconi delle camere

ii. Musica e Radio: Non è consentito ascoltare la radio negli spazi comuni e/o aperti al pubblico se non esclusivamente a mezzo degli appositi auricolari

iii. Rumori molesti: E' vietato usare zoccoli, radio ad alto volume e qualsiasi altro oggetto che possa arrecare disturbo

iv. E' obbligo rispettare la vegetazione, il terreno, l'igiene e la pulizia dell'albergo, eventuali danni saranno addebitati a chi li arreca.

v. ALL'ARRIVO LE STANZE SONO A DISPOSIZIONE A PARTIRE DALLE ORE 12:00 E DEVONO ESSERE LASCIATE LIBERE IL GIORNO DI PARTENZA ENTRO LE ORE 10:00

vi. Abbigliamento: All'interno dell'Hotel è richiesto un abbigliamento decoroso e rispettoso della sensibilità e del pudore altrui.

vii. Non è consentito calpestare aiuole o danneggiare piante e fiori

viii. Non è consentito entrare in settori riservati al personale dell'Hotel

ix. Non è consentito gettare carte e rifiuti fuori dagli appositi cestini

x. Non è consentito entrare con armi, coltelli, bastoni o strumenti considerati contundenti.

xi. Dalle ore 22:00 in tutte le camere va moderato il volume acustico. Si prega di tenere un comportamento silenzioso anche nei corridoi e per le scale

#### **10) ANIMALI: Cani Gatti, conigli e altri animali**

a. L'Hotel accetta animali domestici di piccola taglia previa richiesta e conferma. Per motivi igienici e per eventuali allergie da parte di altri clienti, gli animali sono ammessi solo in determinate camere e solo in alcune aree.



b. I cani e altri animali devono essere in qualsiasi caso tenuti al guinzaglio. Tutti i proprietari sono pregati di pulire dove essi sporcano e sono responsabili dei danni causati dagli stessi.

c. Regolamento interno per i nostri amici animali: Si prega ai gentili clienti proprietari di animali di osservare alcune piccole regole:

i. 1. Il costo addebitato al giorno per stanza per ogni animale si riferisce al tempo impiegato nella pulizia della stanza, non verranno forniti né cibo né cucce.

ii. 2. Animale di taglia media €10.00 al giorno

iii. 3. Animale di taglia piccola €5.00 al giorno

iv. 4. Si prega di non lasciare l'animale incustodito in stanza per evitare danni e mugolii che potrebbero disturbare gli altri ospiti

v. 5. Eventuali danni subiti a porte, finestre, mobili o biancheria verranno addebitati.

vi. 6. Il cane va tenuto al guinzaglio e sotto stretto controllo del proprietario per evitare di spaventare o aggredire gli altri ospiti

vii. 7. Fare attenzione alla presenza di altri animali

viii. 9. Essere a norma con le vaccinazioni previste dalle leggi nazionali e regionali e con la marcatura obbligatoria (medaglietta tatuaggio chip ...)

ix. L'accesso di cani o di altri animali è a discrezione della direzione. Se ammesso, i cani devono essere tenuti al guinzaglio e con la musuola, gli escrementi degli stessi devono essere raccolti dai proprietari e depositati negli appositi cestini.

## **11) INTERNET WI FI:**

a. Le aree comuni sono coperte da servizio Wi Fi il cui codice, dietro rilascio delle generalità o numero di camera, verrà fornito alla reception

c. Le camere coperte da servizio internet verranno abilitate a tale servizio su richiesta del cliente

d. La RECEPTION non è tenuta a conoscere le modalità tecniche degli apparecchi elettronici e device dei clienti, né le modalità di utilizzo e impostazione.

## **12) ORARI:**

a. Rispettate gli orari esposti per usufruire dei servizi (ristorante, bar, ricevimento)

b. All'arrivo la consegna delle camere avviene dalle ore 12:00 alle ore 19:00

c. Alla partenza, le camere devono essere riconsegnate entro le ore 10:00

d. Si prega di comunicare con largo anticipo eventuali esigenze di orario differenti da quelle qui indicate

e. SERVIZI: SI prega di attenersi agli orari esposti. La struttura non è obbligata ad erogare servizi al di fuori di tali orari né tanto meno a rimborsare servizi non usufruiti per negligenza o ritardo del cliente, compresi la colazione, i pasti del pranzo e della cena

f. RIPOSO e SILENZIO: Negli orari 14:00-16:00 e 23:00 - 07:30 è proibito qualsiasi rumore che possa disturbare il riposo degli ospiti, compreso un tono di voce alto. L'uso della radio e della televisione è consentito con estrema

moderazione e, comunque, nell'assoluto rispetto dell'orario del silenzio. Fanno eccezione spettacoli e manifestazioni autorizzati dalla direzione o attività svolte dalla animazione della struttura.

g. LUNCH PACKET: QUALORA VORRESTE SOSTITUIRE UN PASTO CON UN CESTINO DA VIAGGIO

E' POSSIBILE AVVISANDO LA RECEPTION IL GIORNO PRECEDENTE avvisate la Reception del vostro desiderio di avere un lunch packet e di eventuali cambiamenti almeno un giorno prima entro le ore 20:00

h. ORARI SERVIZI in ALBERGO: se non diversamente esposto sugli avvisi all'ingresso della zona ristorante e alla reception:

i. Bar: 10:00 -22:00

iii. Colazione: 07:30 – 09:00

iv. Pranzo: 12:30 – 13:30

v. Cena: 19:30 – 20:30

vii. Ricevimento Cassa: L'ufficio della direzione- reception- cassa (anche per il pagamento delle ricevute) resta aperto dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 20,00,

#### **14) AMBIENTE:**

a. Durante il vostro soggiorno cercate di salvaguardare l'ambiente naturale facendo un uso razionale dell'acqua e dell'energia elettrica: evitate di lasciare rubinetti aperti e luci accese se non ne avete bisogno o quando lasciate le vostre camere

b. Non gettate rifiuti nelle aree comuni, parchi e giardini e cercate di differenziare i vostri rifiuti così da poterli deporre correttamente negli appositi contenitori. In caso di dubbi chiedete al ricevimento

c. ACQUA: L'acqua è un bene prezioso per ogni comunità. E' fatto assoluto divieto di usare l'acqua per usi impropri. L'utilizzo è consentito per soli usi primari (igiene personale, irrigazione ecc.). Gli ospiti della struttura avranno cura di evitare ogni forma di spreco

#### **16) INTERRUZIONE ENERGIA ELETTRICA e ACQUA:**

a. Nel caso di sospensione della fornitura di energia elettrica per causa dell'Enel o dell'acqua per causa del azienda fornitrice o per altre cause di forza maggiore, la Direzione declina ogni responsabilità e non è tenuta ad alcun rimborso

#### **17) APPARECCHIATURE ELETTRICHE:**

a. La corrente dell'albergo è corrente alternata a 220 volt, verificate che i vostri apparecchi siano adatti a questo tipo di corrente

b. Le prese elettriche sono di tipo Italiano e tedesco (Shuko). Premunitevi di adattatori se i vostri apparecchi fossero dotati di spine con sistema diverso

c. L'albergatore non si assume la responsabilità di eventuali danneggiamenti alle apparecchiature dovute a causa di forza maggiore (blackout improvvisi, sbalzi di tensione,

ecc.)

#### **18) COMPORTAMENTO, DANNI:**

- a. Chi arreca danni all'edificio, ai beni mobili, alle attrezzature ecc. ne è ritenuto legalmente responsabile nell'ambito delle normative vigenti. Furti e danneggiamenti intenzionali verranno immediatamente denunciati. Al momento della partenza il personale della struttura effettua un controllo delle stanze ed i costi per la sostituzione di eventuali danni o la perdita di chiavi vengono addebitati e sono da versarsi al momento del check out
- b. La direzione declina ogni responsabilità per eventuali infortuni a minori, i quali devono essere accompagnati dai propri genitori e/o affidatari,
- c. Le visite o gli incontri privati o di affari sono permessi nei vani comuni dell'albergo, al bar, al ristorante e in altre aree comuni, ma non è consentito ospitare nelle camere persone non segnalate e dichiarate al momento della registrazione
- d. Rispettate gli orari esposti per usufruire dei servizi (ristorante, bar, piscina, ricevimento)
- e. Rispettate gli orari della quiete pomeridiana e del riposo notturno
- f. Vi preghiamo di usare con rispetto le camere, gli arredi, le attrezzature e l'inventario che vi sono messi a disposizione
- g. La perdita o rottura della chiave e di carte di addebito, verrà conteggiata con un importo minimo di euro 30,00
- h. Il cliente si impegna al rispetto dei locali e delle cose in esso contenute, eventuali danni arrecati volontariamente alle strutture, ma attribuibili anche a imperizia o distrazione, saranno addebitati al costo del ripristino.

#### **19) FUMO, FUOCHI e FIAMME LIBERE:**

- a. VIGE IL DIVIETO DI FUMO IN TUTTI I LOCALI INTERNI ALLA STRUTTURA E, SOPRATTUTTO, COMPRESSE LE CAMERE
- b. NON è permesso fumare nelle camere
- c. NON è permesso Fumare, bruciare, accendere candele nelle camere, nei corridoi e in altri ambienti se non espressamente autorizzato
- d. In alcuni periodi dell'anno (Estate in modo particolare) è VIETATO accendere fuochi o usare candele e fiamme libere anche nelle aree esterne a causa del grave pericolo di incendio
- e. È fatto obbligo di Informarsi e prendere visione delle disposizioni antincendio, delle attrezzature e dei comportamenti da tenere in caso di incendio
- f. E' fatto divieto assoluto di accendere qualsiasi fornello all'interno delle stanze
- g. L'HOTEL NON E' DOTATO DI STANZE PER FUMATORI, PERTANTO IN TUTTO L'HOTEL E SOPRATTUTTO NELLE CAMERE E' SEVERAMENTE VIETATO FUMARE.
- h. E' VIETATO UTILIZZARE NELLE STANZE FORNELLI ELETTRICI, SCALDA VIVANDE ECC. PER QUALSIASI NECESSITA' RIVOLGERSI ALLA RECEPTION, SAREMO LIETI DI POTER ESSERE UTILI
- i. Grill e fiamme libere non sono permessi
- j. È vietato in tutta la struttura, camere comprese, l'utilizzo di apparecchiature a fiamma libera qualunque sia il combustibile impiegato (fornelletti, stufette, lampade, ecc.);

k. È vietato prepararsi pasti in camera, utilizzare phon, diffusori per capelli, scaldabiberon, (in alternativa a questi ultimi l'hotel dispone di servizio adeguato gratuito), piastre elettriche, macchinari e attrezzature per lavare, stirare, riscaldare, etc. e ogni altro utilizzo arbitrario di forza motrice dell'Hotel. Dal divieto sono esclusi rasoi elettrici, ricarica batteria di cellulari e personal computer a norma CEE e dotati di apposito trasformatore

l. Informarsi e prendere visione delle disposizioni antincendio, delle attrezzature e dei comportamenti da tenere in caso di incendio

## **20) PASTI, IGIENE e SICUREZZA**

a. Per motivi di igiene e sicurezza NON è permesso preparare pasti nelle camere, tanto meno pasti o bevande calde

b. E' vietato introdurre cibi o portate preconfezionate (pizze, cibi da rosticceria ecc.) estranei all'albergo.

Sono naturalmente esclusi dalla presente norma snack, merendine, ecc.

c. La colazione viene consumata nella sala colazione, sita in prossimità della reception, o nelle adiacenti terrazze esterne, quando le condizioni climatiche lo consentono

d. Non è consentito agli ospiti dell'Hotel portare in luoghi diversi dalle apposite sale adibite al servizio (in camera o all'esterno della struttura) alimenti e bevande destinati alla colazione

e. Ai fini della sicurezza igienico-alimentare è vietato ai clienti introdurre in camera alimenti o bevande non autorizzati dalla Direzione dell'Hotel

## **21) MEDICO, MALATTIE INFETTIVE:**

a. I numeri telefonici della guardia medica e del pronto intervento sono contenuti nell'elenco dei numeri utili contenuti in cartella nella stanza e possono, comunque, essere richiesti alla Reception

b. Ogni malattia infettiva deve essere comunicata alla Direzione

## **22) PULIZIE:**

a. Le immondizie devono essere raccolte negli appositi sacchetti di raccolta ubicati nelle camere e nei bagni delle camere. Non è consentito lasciare rifiuti o altro nelle aree comuni

## **24) VALORI:**

a. Per la vostra sicurezza, vi chiediamo di non lasciare valori e oggetti incustoditi

b. Vi preghiamo di notificare e consegnare al ricevimento il ritrovamento o la perdita di cose

c. Si prega inoltre, ogni qualvolta si esce dalla camera, di chiudere a chiave la porta e di controllare che le finestre siano ben chiuse, onde evitare eventuali sottrazioni di valori dalle stanze

## **25) RESPONSABILITA':**

a. La Direzione dell'Hotel non risponde dell'ammacco di oggetti e/o valori degli ospiti (ciascun Ospite è tenuto alla diligenza della custodia degli oggetti di sua proprietà), di danneggiamenti conseguenti ad eventi di forza maggiore e alla natura della cosa (eventi atmosferici, calamità naturali, epidemie, malattie, caduta di alberi o rami o prodotti che rientrano nella natura delle piante, colpi di vento, danni o furti auto nella zona parcheggio e nell'area della struttura). Per nessun motivo, all'atto della partenza verranno riconosciuti sconti a copertura di eventuali o presunti disservizi che potranno verificarsi a seguito degli eventi sopra descritti

b. L'hotel non dispone di un'area custodita per il deposito bagagli