



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
INVISA HOTELES**

INDICE

PRESENTAZIONE	2
<u>I. NORME DI REGISTRAZIONE E CHECK-IN</u>	
ARTICOLO 1.- REGISTRAZIONE DI CHECK-IN	3
ARTICOLO 2.- ACCESSO AGLI HOTEL E AI SERVIZI	4
ARTICOLO 3.- PAGAMENTO	4
ARTICOLO 4.- PERIODO DI OCCUPAZIONE	5
ARTICOLO 5.- NUMERO MASSIMO DI PERSONE PER ALLOGGIO	5
<u>II. NORME DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI</u>	
ARTICOLO 6.- PRESTAZIONE DEI SERVIZI DELL'HOTEL	6
ARTICOLO 7.- SERVIZIO DI PULIZIA	6
ARTICOLO 8.- SERVIZIO DI LAVANDERIA-TINTORIA E STIRATURA	6
ARTICOLO 9.- SERVIZIO DI PARCHEGGIO	6
ARTICOLO 10.- SERVIZIO DI CASSAFORTE	7
ARTICOLO 11.-PISCINA	7
ARTICOLO 12.- PALESTRA	7
ARTICOLO 13.- SPA	8
ARTICOLO 14.- SERVIZI PRESTATI DA IMPRESE ESTERNE	8
<u>III. NORME DI CONVIVENZA E IGIENE</u>	
ARTICOLO 15.- FUMATORI	8
ARTICOLO 16.- AMMISSIONE DI ANIMALI	8
ARTICOLO 17.- DISPOSIZIONE SU PASTI E BEVANDE	8
ARTICOLO 18.- ABBIGLIAMENTO ED ESTETICA	9
ARTICOLO 19.- SOGGIORNO DI MINORI	9
ARTICOLO 20.- OGGETTI SMARRITI E/O ABBANDONATI	9
ARTICOLO 21.- NORME DI USO	10

IV. NORME DI AMMISSIONE

ARTICOLO 22.- DIRITTO DI AMMISSIONE _____ 11

V. SUGGERIMENTI DI SICUREZZA

ARTICOLO 23.- CONSIGLI E SUGGERIMENTI DI SICUREZZA _____ 11

VI. EMERGENZE O CRISI SANITARIE

ARTICOLO 24.- PROTOCOLLI DI INTERVENTO IN CASO DI EMERGENZE O CRISI SANITARIE _____ 12

ARTICOLO 25.- PIANO DI AUTOPROTEZIONE _____ 13

VII.- PROTEZIONE DEI DATI

ARTICOLO 26.- TRATTAMENTI DEI DATI _____ 13

ARTICOLO 27.- INCORPORAZIONE DI FILE PER SCOPI COMMERCIALI _____ 13

PRESENTAZIONE

Abbiamo elaborato per tutti i nostri centri, INVISA HOTELES, il presente “REGOLAMENTO INTERNO” che contiene la politica, le norme e le regole che disciplinano il rapporto tra i nostri Hotel e i clienti. Ai sensi del Decreto 19/2023 del 15 marzo del Consiglio di Governo, che disciplina la gestione degli esercizi alberghieri nella Comunità di Madrid; del Decreto 75/2020 del 4 agosto, sul turismo in Catalogna; e del Titolo II della Legge 8/2012 del 19 luglio sul Turismo nelle Isole Baleari, in quanto si tratta delle comunità in cui si trovano i nostri esercizi alberghieri.

Il Regolamento si applica a tutti gli spazi e le zone, siano essi di uso esclusivo o comune, senza alcuna distinzione, può essere consultato alla reception, oltre che sul nostro sito web, ed è obbligatorio per gli utenti dei nostri centri.

Le regole e i divieti contenuti nel presente Regolamento, che devono essere rispettati dai suoi destinatari, non escludono altri comportamenti simili o analoghi non previsti nel presente Regolamento, ma che possono essere dedotti dallo scopo del Regolamento stesso.

Le nostre strutture si riservano il diritto di ammissione e di annullare la prenotazione, senza diritto di rimborso, di qualsiasi cliente che violi il presente Regolamento, nonché le norme di convivenza e di buon senso, o che in qualsiasi modo agisca in modo irrispettoso nei confronti delle strutture dei nostri Hotel o del resto delle persone che vi si trovano, siano esse il personale o i clienti dell'Hotel.

Legge vigente

Il Regolamento Interno è disciplinato dalla legge spagnola.

Lingua

Il presente Regolamento è disponibile in inglese, francese, tedesco, italiano e catalano, tuttavia solo il testo in lingua castigliana è legalmente vincolante e prevale dinnanzi a qualsiasi differenza di interpretazione.

I. NORME DI REGISTRAZIONE E INGRESSO

ARTICOLO 1.- REGISTRAZIONE CHECK-IN.- Alla Reception dei nostri Hotel verranno espletate le formalità necessarie per la registrazione e l'ammissione e verranno conservate le tessere magnetiche per l'accesso agli alloggi.

Il check-in si effettua dalle ore 15:00 nei nostri hotel urbani, dalle 14:00 nei nostri hotel sulla spiaggia e sempre entro le 20:00 del giorno di arrivo del cliente. Il check-out deve essere effettuato entro le 12:00 del giorno di partenza.

Qualora, per motivi personali, l'ospite debba effettuare il suo check-in dopo le ore 20:00, dovrà avvisare con un anticipo di 24 ore dall'arrivo.

L'Hotel si asterrà dal fornire alloggio a minori che si presentano da soli, pertanto non sono consentite prenotazioni di camere e soggiorni in camere da parte di minori.

REGISTRAZIONE DEL CHECK-IN

La persona o le persone che desiderano usufruire degli alloggi, delle strutture comuni ed, eventualmente, dei servizi complementari offerti presso i nostri stabilimenti, dovranno presentare i documenti di identità alla reception e fornire i dati personali richiesti dal Ministero dell'Interno riportati nell'Allegato I <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-17461#ai> del Decreto Regio 933/2021 del 26 ottobre, con cui si stabiliscono gli obblighi di Registrazione di documenti e informazioni delle persone fisiche o giuridiche che svolgono attività di ricettive ai fini della loro registrazione e dell'iscrizione nel registro dei viaggiatori di ogni hotel.

Quando gli ospiti sono un gruppo prenotato in anticipo (si considerano prenotazioni di gruppo le prenotazioni di 5 o più camere e per i nostri centri AC le prenotazioni di 10 o più camere), il rappresentante fornirà, insieme ai documenti di identità dei componenti del gruppo, una rooming list.

In Spagna sono considerati documenti di identificazione validi il Passaporto e la Carta d'identità. Gli ospiti stranieri possono registrarsi presentando il Passaporto o la Carta d'identità nel caso si tratti di cittadini provenienti da un paese della UE o da uno qualsiasi di questi paesi:

- Andorra, Islanda, Svizzera, Norvegia, Malta, Monaco o San Marino.

È possibile registrarsi anche con un permesso di soggiorno spagnolo valido in caso di uno straniero residente in Spagna.

Questo regolamento è obbligatorio in base all'Ordinanza INT 1922/2003 del 3 luglio, che istituisce il registro nei Libri e nei Moduli di iscrizione dei Viaggiatori negli Esercizi Alberghieri, nonché alle disposizioni dell'articolo 25.1 della Legge Organica 4/2015, del 30 marzo, sulla Protezione della Sicurezza dei Cittadini.

In conformità con la summenzionata legge, tutti gli ospiti, sia singoli che i gruppi, devono avere un proprio foglio di registrazione, che devono firmare personalmente se hanno più di 14 anni. Il foglio di registrazione serve per accreditare il contratto di alloggio turistico¹ e avrà valore di prova ai fini amministrativi.

¹ Il contratto di alloggio turistico è l'accordo reciproco tra l'azienda che gestisce la struttura alberghiera e la persona che ne usufruisce che, stipulato di persona o a distanza, include, tra gli altri aspetti, le condizioni in cui saranno forniti i servizi di ricettività e, se del caso, i servizi complementari. Questo contratto è disciplinato dalle disposizioni vigenti in materia di obblighi e contratti ed, eventualmente, dalle disposizioni che disciplinano il commercio elettronico.

Il documento firmato originale rimarrà in possesso dello stabilimento che lo conserva per il tempo stabilito dalla legge a disposizione di qualsiasi ispezione turistica o se richiesto dal cliente.

L'alloggio non è trasferibile, pertanto la struttura negherà alloggio al cliente che non adempie a questo requisito di registrazione e ha il diritto di richiedere, se lo ritiene opportuno, l'identificazione del richiedente e delle persone che lo accompagnano nell'alloggio. È inoltre vietato a chiunque non sia iscritto al registro di polizia di soggiornare in uno dei nostri hotel, a meno che non sia stato espressamente deciso dalla Direzione.

L'Amministrazione dell'Hotel non è responsabile di eventuali informazioni false o incomplete che il cliente può fornire al momento della compilazione della scheda di registrazione i cui dati devono essere riportati dall'utente nella loro interezza o dall'Hotel sulla base dei dati che appaiono sui documenti di identificazione forniti a tal fine dal cliente.

In adempimento alle norme vigenti, i dati di identificazione forniti saranno comunicati alle Autorità da parte dell'Hotel.

ARTICOLO 2.- ACCESO AGLI HOTEL E AI SERVIZI.- Gli utenti potranno accedere liberamente nella struttura convenzionata, nel rispetto delle limitazioni previste dalla legislazione e dal presente Regolamento, in particolare:

- Ricevere informazioni sufficienti, comprensibili e inequivocabili prima di contrattare il periodo di soggiorno, nonché il prezzo finale completo, tasse incluse.
- Ottenere documenti che attestino le condizioni del contratto.
- Ricevere i servizi alle condizioni convenute.
- Ricevere informazioni sugli impianti o sui servizi che presentano un rischio e sulle misure di sicurezza adottate.
- Ricevere fattura o documento di quietanza che attesti prezzo corrisposto per i servizi prestati.
- La possibilità di formulare un reclamo o una lamentela, per cui si mette a disposizione dell'utente i moduli di reclamo delle Autorità Competenti della Comunità Autonoma corrispondente:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/hojas-reclamaciones-reclamaciones-turisticas>

https://consum.gencat.cat/web/.content/50_RECOMANACIONS/nadal/doc_59629304_1.pdf

https://www.caib.es/sites/consumidor/es/full_de_reclamacions_i_cartell_informatiu/

Tali moduli potranno essere compilati dal cliente e consegnati alla Reception dell'Hotel. La presentazione di un reclamo o di una richiesta di risarcimento non esime dall'osservanza del presente Regolamento e dal pagamento dei servizi.

- Consultare le condizioni dell'informativa sulla privacy in materia di trattamento dei dati personali pubblicata nella nostra pagina web www.invisahoteles.com
- È vietato utilizzare le camere e gli spazi comuni dell'Hotel per usi diversi da quelli ricettivi e/o dai servizi contrattati.

ARTICOLO 3.- PAGAMENTO.- Le tariffe per gli alloggi si intendono calcolate a giorno e in base al numero di pernottamenti.

La tariffa minima per alloggio corrisponde all'importo di UN pernottamento o di un giorno, che si intende completato entro le ore 12:00 del giorno successivo alla data del check-in.

I metodi di pagamento accettati dall'Hotel sono:

- Bonifico bancario anticipato.
- Carta di debito o credito bancaria VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES, e DINERS CLUB.
- In contanti fino al limite massimo consentito dalla legge al momento del pagamento.

Qualora vengano richiesti i dati della carta di credito si rende noto che questa sarà utilizzata come garanzia per qualsiasi violazione del contratto o come pagamento anticipato.

ARTICOLO 4.- PERIODO DI OCCUPAZIONE.- Le camere di tutti i nostri centri devono essere utilizzate in base al numero di notti prenotate.

L'occupazione dell'unità di alloggio inizia dalle ore 15:00 del primo giorno del periodo concordato e termina prima delle ore 12:00 del giorno indicato come data di check-out.

Se il cliente non si presenta in Hotel prima delle ore 20:00 (ora locale dell'Hotel) del giorno previsto per l'arrivo, senza preavviso, la prenotazione sarà considerata "no show" e sarà automaticamente annullata per intero, addebitando il 100% della prenotazione o dell'importo ancora dovuto per le prenotazioni non rimborsabili e la prima notte per le prenotazioni rimanenti.

Il prolungamento dell'occupazione l'ultimo giorno di soggiorno per un tempo superiore a quello indicato, senza previo accordo, comporta l'obbligo di addebito dell'importo stabilito, "late check-out".

Fermo restando quanto sopra indicato, il cliente non può prorogare, senza previo accordo con l'Hotel, i giorni di soggiorno previsti dal contratto, a causa dei gravi danni che ciò potrebbe causare ad altri clienti che hanno prenotato. Il personale dell'Hotel potrà richiedere l'assistenza delle forze dell'ordine per sfrattare i clienti che non rispettano quanto sopra.

Se gli ospiti si assentano per oltre 72 ore senza preavviso, la struttura può sospendere o risolvere il contratto di soggiorno, a seconda dei casi, e procedere alla rimozione dei bagagli.

ARTICOLO 5.- NUMERO MASSIMO DI PERSONE PER ALLOGGIO.- Come regola generale, non è permesso soggiornare in una camera in numero superiore a quello consentito dalle norme turistiche vigenti.

I clienti che alloggiano con bambini da 0 a 2 anni possono richiedere, previa disponibilità, una culla senza costi aggiuntivi.

Un bambino di età superiore ai 2 anni può alloggiare in un letto supplementare. L'installazione di un letto supplementare può comportare un costo aggiuntivo che verrà comunicato in anticipo e sarà possibile solo nelle camere doppie che lo consentono, su richiesta del cliente.

Se non è stato richiesto in anticipo, l'Hotel si riserva il diritto di effettuare una prenotazione extra nel caso in cui il letto supplementare richiesto non sia disponibile. Il letto supplementare può essere occupato da una persona, essendo uno il numero massimo di letti supplementari per camera.

VISITE: L'Hotel si riserva il diritto di ammettere visite occasionali.

Nessuna persona ha diritto a dare alloggio a un'altra persona senza il previo consenso dell'Hotel e, se l'Hotel acconsente a farlo, è necessario effettuare le relative procedure di registrazione e iscriverlo nel registro dei viaggiatori.

In caso di inadempimento, la Direzione dell'Hotel si riserva il diritto di ordinare l'uscita immediata del visitatore.

II. NORME DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

ARTICOLO 6.- PRESTAZIONE DEI SERVIZI DELL'HOTEL.- Ciascuno dei nostri Hotel offre servizi e prestazioni in base alla categoria di appartenenza, specificati sul sito ufficiale.

Le persone che rappresentano l'azienda alberghiera o che forniscono servizi inerenti all'alloggio avranno libero accesso alle camere occupate dai clienti.

I mobili e gli utensili delle camere, così come il resto delle stanze, fanno parte dei servizi forniti e sono stati predisposti con l'intento di rendere il soggiorno dei clienti il più possibile gradevole, pertanto si richiede un uso adeguato e rispettoso degli stessi.

In ogni caso suddetti mobili e utensili sono di proprietà della struttura pertanto, in caso di perdita, sottrazione o deterioramento ingiustificato degli stessi, la struttura si riserva il diritto di richiedere il corrispondente rimborso.

ARTICOLO 7.- SERVIZIO DI PULIZIA.- La pulizia delle camere sarà effettuata in conformità con la categoria della struttura in cui si alloggia e con le norme turistiche vigenti.

Se non desidera essere disturbato, è pregato di appendere l'avviso "per favore non disturbare" all'esterno della porta della sua camera; in questo modo il servizio di pulizia della camera non verrà effettuato.

Quando l'avviso supera le 48 ore ininterrotte, limite massimo di tolleranza consentito nelle nostre strutture, provvederemo a chiamare telefonicamente nella camera e in caso di mancata risposta, entreremo nella stanza per procedere alla pulizia e verificare che sia in perfette condizioni.

Tutte le nostre strutture si impegnano nella cura e nel rispetto dell'ambiente e richiedono l'inestimabile collaborazione dei nostri clienti per realizzare i nostri obiettivi. Di conseguenza, il cambio di lenzuola e asciugamani viene offerto con la frequenza stabilita dalla normativa in base alla categoria della struttura in cui lei soggiorna, con la possibilità di richiedere un cambio extra che, in ogni caso, NON supererà il numero di un cambio giornaliero. Appoggiare gli asciugamani da cambiare sul pavimento del bagno.

ARTICOLO 8.- SERVIZIO DI LAVANDERIA.- Per i servizi di lavanderia, lavaggio a secco e stiratura, i prezzi, gli orari di consegna e di restituzione degli indumenti, consulti la reception della struttura in cui alloggia.

L'Hotel NON è responsabile per gli indumenti che, a causa delle condizioni o della composizione d'uso, si restringono, scoloriscono o si deteriorano.

ARTICOLO 9.- SERVIZIO DI PARCHEGGIO.- Alcuni dei nostri stabilimenti dispongono del servizio di parcheggio. Questo servizio è soggetto a disponibilità dei posti auto.

L'uso può essere gratuito o vincolato, a seconda dei casi, al pagamento della tariffa concordata con la struttura specifica.

Il veicolo deve occupare un solo posto auto.

Per motivi di sicurezza non è consentito ai veicoli di stazionare davanti all'entrata principale dell'Hotel.

L'Hotel non è responsabile di furti, rapine o danni causati ai veicoli, ivi compresi tutti gli oggetti o esseri viventi in esso contenuti, anche se sono parcheggiati negli spazi messi a disposizione dall'Hotel stesso.

ARTICOLO 10.- SERVIZIO DI CASSAFORTE.- Ogni camera dei nostri Hotel è dotata di una cassetta di sicurezza per la custodia degli oggetti di valore, e questo servizio può comportare un costo aggiuntivo. Le condizioni specifiche devono essere consultate alla reception della struttura.

Deve depositare nella cassaforte della sua stanza gli oggetti di valore e/o denaro il cui importo o valore complessivo sia inferiore a 1.200,00€ e sarà responsabile in caso di furto fino a questo limite. Se soggiorna con somme di denaro e/o oggetti di valore di importo superiore, dovrà depositarli per la custodia, previa consegna di una ricevuta, nella Cassaforte Generale della struttura, che può richiedere alla reception. In questo caso la nostra Struttura risponderà fino a un massimo di 6.000,00€ per il denaro o gli oggetti custoditi in caso di furto.

L'Hotel non è responsabile di alcun tipo di furto, rapina o smarrimento di oggetti o somme di denaro NON depositate, dietro ricevuta, in suddetta Cassaforte Generale o alla Reception.

ARTICOLO 11.-PISCINA.- Gli Hotel che dispongono di piscina e vicini alla spiaggia saranno disciplinati dalle seguenti norme:

L'uso delle piscine non è consentito ai minori di 12 anni non accompagnati da adulti.

Nelle piscine destinate agli adulti NON è consentito il bagno e l'uso della zona solarium a minori di 18 anni.

L'accesso alla piscina è consentito esclusivamente a Clienti che soggiornano nello Stabilimento.

Prestare particolare attenzione alle bandiere situate nella zona della piscina, se è presente la bandiera verde è consentito fare il bagno, al contrario la bandiera rossa lo vieta.

In tutte le nostre strutture prima di utilizzare la piscina è obbligatorio farsi la doccia.

Non è consentito l'ingresso di venditori/venditrici ambulanti e/o massaggiatori/massaggiatrici esterni/e.

Non è consentito portare oggetti di vetro o qualsiasi materiale tagliente nell'area della piscina. Non è inoltre consentito l'uso di gonfiabili e palloni, ad eccezione dei galleggianti per bambini.

L'uso dei lettini della piscina è gratuito. Le nostre strutture adottano una politica di "Non prenotazione dei lettini" affinché tutti gli utenti abbiano parità di accesso agli stessi.

Il personale della struttura può rimuovere gli oggetti dai lettini che non vengono utilizzati.

In piscina è vietato il consumo di alimenti e bevande che non siano state acquistate in un punto vendita della struttura alberghiera.

ARTICOLO 12.-PALESTRA.- Negli stabilimenti che dispongono di un servizio di Palestra, si terrà conto di quanto segue:

L'orario dipende dalla struttura in cui si alloggia ed è possibile consultare gli orari alla reception.

La presenza della palestra si limita allo svolgimento di esercizi fisici. Non sono ammesse nella sala persone che non fanno uso di quest'area o a minori di 16 anni.

Deve utilizzare le attrezzature della palestra con abbigliamento e calzature sportive adatte a questo tipo di struttura.

È obbligatorio l'uso dell'asciugamano personale come misura igienica al fine di evitare possibili contagi nonché il deterioramento delle macchine.

Si prega di rimettere le attrezzature sportive al loro posto dopo l'uso. A tale proposito si invitano i clienti a prestare la massima attenzione al materiale al fine di evitare un deterioramento prematuro.

È vietato fumare e consumare alimenti o bevande alcoliche all'interno della sala.

ARTICOLO 13.-SPA.- Negli Hotel in cui si può usufruire delle strutture della Spa, il servizio sarà soggetto al pagamento di tariffe in base al trattamento da concordare. La reception della struttura la informerà sui servizi e sugli orari disponibili.

ARTICOLO 14.- SERVIZI PRESTATI DI AZIENDE ESTERNE.- Le nostre strutture NON sono responsabili dei servizi forniti da società diverse dall'operatore dell'Hotel.

III. NORME DI CONVIVENZA E IGIENE

ARTICOLO 15.- FUMATORI.- I nostri Hotel sono "Spazi liberi dal fumo" pertanto è vietato fumare in tutte le strutture. Sono da intendersi aree Libere dal Fumo anche tutte le camere e gli spazi comuni.

È consentito fumare solo all'esterno dell'Hotel secondo la normativa vigente. La preghiamo di notare che tutte le camere e le aree comuni sono dotate di rilevatori di fumo.

Se un cliente fuma all'interno della camera o in qualsiasi altra area dell'Hotel, potrebbe essergli impedito di soggiornare, essere denunciato e/o potrebbero essergli addebitati dei danni.

L'Hotel si riserva il diritto di applicare un sovrapprezzo di € 300,00 al giorno + IVA o imposta equivalente che sarà addebitato al momento del Check-out come penale per pulire e deodorare la camera o l'area interessata.

ARTICOLO 16.- AMMISSIONE DI ANIMALI.- Gli stabilimenti della nostra catena NON ammettono animali, ad eccezione dei cani guida per motivi di cecità.

In ogni caso, la persona che introduce un animale e/o il suo proprietario saranno responsabili in solido di qualsiasi deterioramento, danno o rottura che possano causare alle cose, ai beni e/o agli impianti dell'Hotel e dei suoi utenti.

ARTICOLO 17.- PASTI E BEVANDE.- Gli orari dei servizi relativi a pasti e bevande offerti nei nostri Hotel sono a sua disposizione alla reception di ciascun centro.

Il regime di pensione concordato è personale e non trasferibile per questioni sanitarie.

Non è consentito portare cibo, pasti o bevande fuori dalle sale da pranzo dell'Hotel.

Non è consentito portare alimenti e bevande (ad eccezione degli alimenti per neonati) nelle camere o nelle aree pubbliche dell'Hotel salvo il caso in cui siano stati acquistati all'interno della

nostra struttura. In caso contrario l'Hotel si riserva la possibilità di pretendere il ritiro degli alimenti.

L'Hotel può negare l'accesso a qualsiasi società esterna di consegna di alimenti a domicilio, anche se il suo servizio è stato richiesto da un ospite che soggiorna nell'Hotel.

L'Hotel non è responsabile per i beni che possono essere introdotti in violazione di quanto sopra. Gli ospiti che consumano bevande alcoliche devono farlo in modo responsabile.

Il nostro personale può rifiutarsi di servire bevande alcoliche ad ospiti che non osservano un consumo responsabile.

ARTICOLO 18.- ABBIGLIAMENTO ED ESTETICA.- Il cliente deve indossare abbigliamento e calzature ed eventualmente adeguarsi all'etichetta richiesta da determinati servizi.

Non è consentito l'accesso ai nostri Hotel indossando abbigliamento o simboli che incitino alla violenza, al razzismo e/o alla xenofobia.

È inoltre vietato transitare o visitare le strutture dell'Hotel senza indossare alcun indumento o con un abbigliamento inadeguato, come ad esempio recarsi alla reception in accappatoio o in pigiama o transitare nell'Hotel senza maglietta.

L'accesso al ristorante, al buffet o alle sale da pranzo dei nostri stabilimenti e ad altre aree comuni non è consentito con costumi da bagno, abiti bagnati, senza camicia o senza calzature.

ARTICOLO 19.- SOGGIORNO DI MINORI.- La protezione dei bambini è molto importante per noi. Pertanto, chiediamo ai responsabili della loro custodia di prestare attenzione alle aree che frequentano, alle attività che svolgono e anche al loro comportamento nelle aree pubbliche dell'Hotel, per la loro sicurezza e per quella degli altri.

I nostri stabilimenti richiederanno **l'autorizzazione o il consenso** dei minori che viaggiano in compagnia di persone diverse dai genitori o dai tutori legali.

I genitori o i tutori legali saranno responsabili del comportamento e della supervisione dei minorenni all'interno delle strutture dell'Hotel durante la loro permanenza, pertanto devono assicurarsi che facciano buon uso delle strutture e soprattutto che rispettino le aree comuni.

I bambini di età inferiore ai 12 anni non possono utilizzare gli ascensori senza essere accompagnati da un adulto.

Qualsiasi danno provocato dai minori sarà di responsabilità esclusiva dei genitori o dei tutori legali, essendo l'Hotel esente da qualsivoglia responsabilità.

È severamente vietato vendere, servire, regalare o permettere il consumo di bevande alcoliche a persone di età inferiore ai 18 anni e la vendita di tabacco.

SOLO ADULTI: NON sono consentiti l'ingresso né la permanenza dei minori di 18 anni nelle strutture o nelle aree del nostro Hotel contrassegnate come "SOLO PER ADULTI", note anche come "ADULTS ONLY". Gli stabilimenti e le aree indicate saranno espressamente identificati, sia nella pubblicità dell'Hotel che nel centro stesso, con informazioni e cartelli identificativi.

ARTICOLO 20.- OGGETTI SMARRITI E/O ABBANDONATI.- Gli oggetti che si trovano nelle camere o nel resto delle zone dell'Hotel, una volta terminato o eventualmente sospeso il periodo di soggiorno di un cliente, saranno rimossi dopo aver effettuato una perquisizione degli stessi, che dovrà essere firmata da due testimoni.

Nel caso in cui il cliente richieda l'invio dell'oggetto, sarà responsabile del servizio di ritiro e del costo del servizio di consegna, che sarà dovuto a titolo di affrancatura, nonché delle spese che il deposito dello stesso può generare per l'Hotel.

In caso di mancato reclamo dei documenti di identificazione personale (carta d'identità, Passaporti, ecc.) saranno consegnati alle autorità di polizia.

Se la merce deperibile non viene reclamata, verrà distrutta il giorno successivo al ritrovamento.

I restanti oggetti rinvenuti rimarranno negli Uffici dell'Hotel in deposito per un periodo massimo di **60 giorni** dal ritrovamento.

ARTICOLO 21.- NORME DI USO.-

- **ASCIUGAMANI:** è vietato utilizzare gli asciugamani e gli altri indumenti della camera per uso esterno.
- **LAVAGGIO E ASCIUGATURA DI INDUMENTI:** non è consentito lavare vestiti nelle camere né stendere indumenti alle finestre, sulle ringhiere delle terrazze o all'interno delle terrazze, appesi a corde o nei corridoi.
- **SILENZIO:** dalle ore 22:00 nelle nostre strutture Urbane e dalle ore 23:00 nei nostri Hotel sulla spiaggia, sarà obbligatorio fare silenzio nei corridoi e nelle camere allo scopo di non disturbare il riposo degli altri clienti dell'Hotel. Moderare il volume dei telefoni, del televisore e della voce.
- **DISPOSITIVI MOBILI:** allo stesso modo, si richiede in particolare che l'utilizzo di dispositivi mobili in qualsiasi area pubblica di questo Hotel avvenga a volume minimo o in modalità silenziosa per il rispetto del resto degli ospiti o dei visitatori.
- **APPARECCHIATURE INFORMATICHE:** durante l'uso delle apparecchiature informatiche e della connessione a Internet presenti nell'Hotel, il Cliente deve rispettare la legislazione vigente (in particolare per quanto riguarda le leggi sulla proprietà intellettuale) e conservare lo stato degli apparecchi hardware e software.
- **DISPOSITIVI DI SICUREZZA:** per garantire la sicurezza, la privacy e la tranquillità degli utenti, le nostre strutture alberghiere dispongono di dispositivi tecnici con elementi, alcuni dei quali registrati in modo permanente, nei corridoi e in altre aree generali o comuni, le cui immagini possono essere messe a disposizione delle autorità nei casi previsti dalla legge.
- **ESTINTORI:** negli hotel è installato un numero sufficiente di estintori e rilevatori di fumo da utilizzare in caso di incendio. In tali circostanze, si dovranno seguire le istruzioni ivi indicate e gli ospiti dovranno avvisare la Reception dell'Hotel.

È severamente vietato agli ospiti utilizzare la corrente elettrica e le apparecchiature meccaniche installate nelle camere per finalità diverse da quelle per cui sono state destinate.

Nel rispetto della politica ambientale per il consumo di energia, le chiediamo di NON accendere l'aria condizionata con porte e finestre aperte.

- **VIDEOCAMERE FOTOGRAFICHE E ALTRI DISPOSITIVI PER L'ACQUISIZIONE DI IMMAGINI:**

è vietato scattare fotografie e realizzare video in cui compaiono altri ospiti o dipendenti dell'Hotel, con particolare riferimento alla possibile comparsa di minori, a meno che l'ospite o il dipendente stesso non abbiano dato il loro esplicito consenso.

Qualsiasi utilizzo NON autorizzato dell'immagine di un ospite o di un dipendente può determinare un Reato contro l'onore, l'intimità e la propria immagine, con pene fino a QUATTRO ANNI e, in caso di diffusione pubblica, fino a CINQUE ANNI.

IV. NORME DI AMMISSIONE

ARTICOLO 22.- DIRITTO DI AMMISSIONE.- I nostri hotel sono considerati, a tutti gli effetti, stabilimenti ad uso pubblico, anche se l'ammissione o il soggiorno possono essere rifiutati nei seguenti casi:

- Mancanza di alloggi o di impianti.
- Non adempiere o rifiutarsi di adempiere ai requisiti di ammissione (consegna del documento identificativo e foglio di ammissione).
- Attentare contro la normale convivenza sociale della struttura. Adottare condotte che possono provocare un pericolo o fastidi ad altre persone, siano essi utenti o meno, o che ostacolano il normale sviluppo delle attività, in particolare qualora si manifestino atteggiamenti violenti, comportamenti aggressivi o si provochino litigi.
- Quando si indossano abbigliamento o simboli che incitano alla violenza, al razzismo o alla xenofobia nei termini previsti dalla legge sulla protezione della sicurezza della città e dal Codice Penale. Quando si mettono in atto, si promuovono o si incentivano atti discriminatori contro qualsiasi persona, siano essi clienti, visitatori o dipendenti dell'Hotel.
- Quando si provoca pericolo o disagio ad altri presenti o quando non si soddisfano le condizioni di igiene personale in conformità con i costumi sociali prevalenti della società odierna e, per questo motivo, si può causare disagio ad altre persone.
- Mancato pagamento di servizi o prestazioni su richiesta.
- Quando si procede alla rimozione di oggetti o beni appartenenti all'Hotel, sia dalla camera che da altre aree, senza l'espresso consenso dell'Hotel.
- Per aver danneggiato o deteriorato, totalmente o parzialmente, le strutture, gli accessori, i beni, i servizi e le forniture dell'Hotel, o di qualsiasi altro destinatario del presente Regolamento.
- Quando divulga o diffonde dati di natura confidenziale dell'Hotel che ha ottenuto in occasione o in relazione al suo soggiorno o transito nella struttura alberghiera.

La struttura richiederà l'assistenza delle Forze e degli Organismi di Sicurezza per allontanare coloro che non rispettano il presente Regolamento Interno; che non rispettano le consuete regole di convivenza sociale o che tentano di entrare o rimanere nei nostri Hotel per qualsiasi scopo diverso dal normale utilizzo del servizio.

Tuttavia, e nei casi sopra descritti, la persona è tenuta al pagamento delle spese che ha provocato fino al momento del divieto di accesso o di permanenza nell'Hotel.

V. SUGGERIMENTI DI SICUREZZA

ARTICOLO 23.- CONSIGLI E SUGGERIMENTI DI SICUREZZA.-

- Controlli e custodisca i suoi bagagli. Non li lasci incustoditi.
- Tenga la porta chiusa quando è nella sua camera. Chiuda la porta della sua camera quando esce e provi a riaprirla per assicurarsi che sia chiusa correttamente, anche se si assenta per poco tempo.
- Chiuda i suoi bagagli quando non li usa. Chiuda sempre i bagagli con la combinazione, se presente.
- Non esponga mai gioielli, denaro o oggetti di valore nella sua stanza.
- Comunichi immediatamente alla Direzione dell'Hotel qualsiasi evento anomalo che osserva, ad esempio: persone in atteggiamenti sospetti nei corridoi, ripetute telefonate da parte di persone non identificabili, bussare alla porta della sua camera da parte di persone a lei sconosciute o non trovare nessuno alla porta quando va ad aprire.
- Se dimentica o perde la chiave, solo il personale della Reception è autorizzato a fornirle una nuova chiave per aprire la camera, previa identificazione da parte del cliente.
- Non si infastidisca se alla Reception le viene chiesto di identificarsi quando richiede una nuova chiave, è per la sua sicurezza.
- Se socializza con estranei, è consigliabile non rivelare il nome dell'hotel o il numero della sua camera.
- Non lasci entrare nella sua stanza persone che effettuano consegne non richieste.
- Se osserva qualsiasi tipo di deterioramento o anomalia, lo comunichi al nostro personale.
- L'impianto elettrico della sua camera ha una tensione di 220 Volt.
- Rispetti le aree in cui si trovano le camere durante le ore notturne e di riposo pomeridiano e, in generale, eviti rumori inutili.
- La preghiamo di utilizzare gli impianti in modo adeguato, rispettano l'arredamento e le stanze dell'Hotel.
- La ringraziamo in anticipo per la sua partecipazione in caso di emergenza e di esercitazione di evacuazione durante il suo soggiorno.

VI. EMERGENZE O CRISI SANITARIE

ARTICOLO 24.- PROTOCOLLI DI INTERVENTO IN CASO DI EMERGENZE O CRISI SANITARIE.- Nel caso in cui le Autorità dichiarino una situazione di emergenza o di crisi sanitaria che influisce sul normale funzionamento dei nostri Hotel, questa sarà annunciata sul nostro sito web il prima possibile, in modo che, in qualità di Cliente, lei sia a conoscenza delle misure adottate e si conformi ad esse.

Il Cliente che, in una situazione di emergenza o di crisi sanitaria dichiarata dalle Autorità, non rispetta le misure, obbligatorie o raccomandate, che sono state adottate nei nostri stabilimenti, può causare la risoluzione immediata del contratto di alloggio; il suo soggiorno viene annullato senza diritto ad alcun rimborso, e con avviso all'Autorità competente.

ARTICOLO 25.- PIANO DI AUTOPROTEZIONE.- Al cliente vengono fornite istruzioni su come comportarsi in caso di emergenza, oltre a indicazioni sui percorsi di evacuazione e sulle attrezzature antincendio. In caso di emergenza dovrà seguire le indicazioni supplementari fornite dal personale dell'Hotel. L'ostruzione delle uscite di emergenza e dei mezzi antincendio (estintori, idranti antincendio, pulsanti...) nonché il loro uso improprio, può comportare l'espulsione dallo stabilimento.

VII.- PROTEZIONE DEI DATI

ARTICOLO 26.- TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.- I dati personali dei nostri clienti possono essere inseriti nei nostri archivi e solo a fini gestionali, e possono essere comunicati a qualsiasi delle nostre società commerciali e associate. Possono essere consultati in qualsiasi momento per la rettifica, la modifica o la cancellazione totale o parziale, semplicemente richiedendolo con qualsiasi mezzo alla struttura alberghiera in cui ha soggiornato, e saranno trasferiti solo a istituzioni pubbliche in conformità alla legislazione vigente.

ARTICOLO 27.- INCORPORAZIONE DI FILE PER SCOPI COMMERCIALI.- I dati personali dei nostri Clienti potranno essere inseriti nei nostri archivi per finalità puramente commerciali e promozionali, e potranno essere consultati in qualsiasi momento per la rettifica, la modifica o la cancellazione totale o parziale, semplicemente richiedendolo con qualsiasi mezzo all'istituto alberghiero, in base alle disposizioni della Legge Organica 3/2018, del 5 dicembre, sulla Protezione dei Dati Personalini e la garanzia dei diritti digitali.