

## Carta di accoglienza e norme di regolamentazione dei servizi alberghieri

Gentile cliente,

di seguito vengono riportate le norme che disciplinano la fruizione dei servizi prenotati in ossequio alla normativa di riferimento del settore turistico alberghiero. Il predetto documento, insieme alle "Tariffe e Servizi Alberghieri" e "Carta di accoglienza e norme di regolamentazione dei servizi balneari", costituisce parte integrante del "contratto di prenotazione turistico alberghiero".

### Modalità di accettazione

1. **Check in:** le prenotazioni e le operazioni connesse (ritiro badge, check-in, richiesta informazioni, etc.) dovranno essere effettuate da un singolo soggetto in rappresentanza quale capofamiglia, capogruppo o facente le veci (tramite apposita delega, v. carta di accoglienza);
2. **Pagamento:** è preferibile effettuare tutte le operazioni di cassa attraverso bonifici bancari o uso di altri mezzi di pagamento elettronico (POS);
3. **Registrazione appuntamento:** si raccomanda, ove possibile, di registrare il proprio appuntamento con la reception; il disbrigo delle operazioni di ricevimento dovranno essere effettuate nel minor tempo possibile, evitando di sostare a lungo nella stessa, evitando di accedere nello spazio retrostante i desk della reception, attendendo il proprio turno rispettando la segnaletica orizzontale per garantire il rispetto della distanza di sicurezza; in caso di raggiungimento della capacità massima di ospitalità della reception si invita ad aspettare il proprio turno all'esterno della stessa; è raccomandato all'ingresso della reception di detergersi le mani tramite gli appositi diffusori prima di accedere alla struttura;
4. **Orari di arrivo e partenza:** L'alloggio viene messa a disposizione del cliente dalle ore 15,00 del giorno di arrivo e deve essere lasciata libera dal cliente entro le ore 10,00; il superamento dell'orario comporta l'integrazione del corrispettivo integrativo balneare per ciascun soggetto secondo "Tariffe e Servizi Giornalieri Balneari 2024";
5. **Accettazione degli ospiti:** Possono alloggiare nell'immobile un numero di persone (adulti + bambini) non superiore a quello indicato dal documento "Tariffe e Servizi Alberghieri";
6. **Mancato arrivo:** decorsi 24 ore dal mancato arrivo e senza comunicazione pervenuta all'albergatore, quest'ultimo si riterrà libero da ogni impegno e senza alcun onere a proprio carico;
7. **Reclami:** Ogni alloggio è stato visitato e controllato tenuto conto dell'inventario delle dotazioni. Eventuali guasti vanno immediatamente segnalati alla reception entro 24 ore dall'arrivo che provvederà alle dovute riparazioni nel più breve tempo possibile. Eventuali reclami vanno segnalati immediatamente all'albergatore e comunque entro 48 ore dall'arrivo. In difetto di ciò o di una nostra esplicita autorizzazione i clienti, che abbandoneranno l'alloggio anticipatamente, non avranno alcun diritto di rimborso per il soggiorno non fruito.

### Modalità di accesso degli ospiti dei clienti alloggiati

1. I clienti alloggiati, per motivi di Pubblica Sicurezza, non possono far accedere altre persone all'interno delle camere in qualsiasi orario della giornata.
2. Le prenotazioni giornaliere per la fruizione dei servizi balneari da parte dei clienti per ospiti non alloggiati sono disciplinate dalla Carta "Tariffe e Servizi Giornalieri Balneari 2024" e dalla "Carta dell'Accoglienza balneare".
3. Eventuali visite degli ospiti non alloggiati all'interno della struttura nella fascia oraria 09,00 - 22,00, possono avere luogo presso esclusivamente all'interno della Hall.

### Modalità di fruizione delle camere

1. Gli alloggi vengono consegnati puliti e in ordine. Gli accessori per le pulizie sono all'interno; i detersivi e le spugnette sono a carico dei clienti. Il riassetto è giornaliero, la pulizia e il cambio biancheria verranno effettuati ogni tre giorni a cura del personale addetto alle camere. Al fine di agevolare lo svolgimento del servizio di pulizia e riordino, le camere dovranno essere liberate dalle ore 10,00 e non oltre le ore 10,30. Oltre l'orario indicato, cambio, riassetto e pulizia, non verranno effettuati.
2. A fine soggiorno i clienti dovranno provvedere a consegnare le stoviglie nello stesso stato in cui le hanno ricevute; svuotare il frigorifero; ritirare i rifiuti; ripristinare le condizioni originarie degli arredi. Le stoviglie e le altre dotazioni dell'alloggio non dovranno essere utilizzate o trasportate all'esterno dello stesso. Tutte le inadempienze comporteranno l'obbligo di risarcire il danno ingiusto nei confronti dell'Albergatore.
3. gli alloggi sono forniti di dotazioni ed accessori previste dalla normativa vigente per le strutture turistico-ricettive alberghiere R.T.A.
4. il cambio della biancheria da letto è infrasettimanale, un eventuale cambio extra andrà richiesto alla reception dell'albergo e potrà essere applicato un supplemento.
5. non è concesso stendere asciugamani o biancheria sulle ringhiere dei balconi. E' possibile farlo sugli appositi stendini messi a disposizione nel retro dell'appartamento, o al piano cortile (se necessario chiedere chiarimenti alla reception);
6. è vietato 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;
7. si raccomanda di rispettare le fasce orarie 23,00 - 08,00 e 14,00 - 16:00 in cui è previsto il riposo;
8. si raccomanda 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 sottrazione di valori dalle stanze. Si raccomanda che non è consentito lasciare acceso il condizionatore durante l'assenza dalla camera;
9. la Direzione dell'albergo non risponde dell'ammancato di oggetti e/o valori degli ospiti; ciascun ospite è tenuto alla diligenza della custodia degli oggetti di sua proprietà (utilizzare l'apposita cassaforte presente nella camera);
10. il cliente si impegna al rispetto dei locali e delle cose in esso contenute; eventuali danni arrecati saranno addebitati al costo del ripristino.
11. per richieste di qualsiasi genere, si raccomanda di rivolgersi direttamente all'Ufficio ricevimento e non al personale non autorizzato;
12. La colazione, il pranzo e la cena vengono somministrati nella sala ristorante in prossimità della reception. Non è consentito agli ospiti dell'Albergo portare in luoghi diversi (es. in camera o all'esterno della struttura) dalla sala destinata al servizio della colazione.

### Modalità di fruizione della struttura turistica

1. Si rimanda alla disciplina della Carta "Tariffe e Servizi Balneari" e della "Carta dell'Accoglienza balneare" che unitamente alla presente formano parte integrante della "Carta di accoglienza e norme di regolamentazione dei servizi alberghieri";

### Ordine e buon costume

1. Si richiede un abbigliamento consono e decoroso all'interno dei locali comuni;
2. è fatto obbligo il rispetto della normativa sul divieto di fumo in luoghi pubblici L. 16 gennaio 2003, n. 3;
3. come da informativa già sottoscritta, si ricorda che il predetto badge è identificativo del singolo cliente assegnatario ed è di uso strettamente personale, pertanto, l'eventuale distruzione e/o smarrimento dello stesso andrà immediatamente denunciato alla scrivente Amministrazione e comporterà, in ogni caso, l'addebito della somma di € 5,00 a titolo di rimborso per le spese di nuova emissione; in caso di smarrimento o furto del badge il titolare, ai fini del rilascio di badge di nuova emissione, dovrà produrre giusta copia di denuncia sporta alle autorità di polizia giudiziaria. Il cliente detiene il proprio badge durante il periodo prenotato e si obbliga di consegnarlo al termine della prenotazione. In caso di mancata consegna il cliente dovrà corrispondere il correlativo costo.
4. le chiavi delle camere vengono rilasciate all'inizio del periodo prenotato e in numero di uno a cliente adulto e dovranno essere restituite all'ufficio ricevimento al termine del predetto periodo. In caso di mancata consegna o di richiesta di duplicato, il cliente dovrà corrispondere il correlativo costo;
5. è obbligatoria la registrazione del cliente all'ingresso della struttura ed al momento della sua uscita. La procedura di registrazione ingresso/uscita avverrà mediante sistemi di monitoraggio. In particolare tali sistemi utilizzeranno, in via normale, apparecchiature elettroniche ubicate presso la reception in ossequio al Regolamento privacy 2016/679.
6. nella struttura sono in uso apparecchiature di videosorveglianza con rilevazione e registrazione a circuito chiuso per ragioni di sicurezza, controllo ed ordine pubblico in conformità al Regolamento privacy 2016/679. Le immagini video-sorvegliate vengono distrutte dopo un numero di ore previste dalla legge e sono visionabili esclusivamente dal responsabile del trattamento dati e da organi di polizia giudiziaria o soggetti all'uopo autorizzati.