REGOLAMENTO INTERNO DELL'HOTEL

VINCCI HOTELES

INDICE

PRESENTAZIONE

I. REGOLE DI REGISTRAZIONE E DI RESIDENZA

ARTICOLO 1.-REGISTRO D'INGRESSO (REGISTRO DI POLIZIA) E DOCUMENTO DI AMMISSIONE (ACCOGLIENZA)

ARTICOLO 2.-ACCESSO ALL'HOTEL E AI SUOI SERVIZI

ARTICOLO 3.- FATTURAZIONE E PAGAMENTO

ARTICOLO 4.-GARANZIA PREVENTIVA DI PAGAMENTO

ARTICOLO 5.-PERIODO DI OCCUPAZIONE DELLE UNITÀ ABITATIVE

ARTICOLO 6.-NUMERO DI PERSONE PER UNITÀ ABITATIVA. VISITE

II. REGOLE DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI FORNITI DALL'HOTEL ARTICOLO 7.-

FORNITURA DI SERVIZI ALBERGHIERI

ARTICOLO 8.-SERVIZIO DI PULIZIA

ARTICOLO 9.-SERVIZIO DI LAVANDERIA-TINTORIA E STIRERIA. SERVIZIO DI CUCITO, SERVIZIO DI PULIZIA DELLE SCARPE**.**

ARTICOLO 10.-SERVIZIO GARAGE

ARTICOLO 11.- SERVIZIO DI CASSETTE DI SICUREZZA

ARTICOLO 12.- ASSISTENZA MEDICA E PRIMO SOCCORSO

III.REGOLE DI CONVIVENZA E IGIENE ARTICOLO

13.- HOTEL 100% SENZA FUMO **ARTICOLO 14.-**

CIBO E BEVANDE**. ARTICOLO 15.-**

ABBIGLIAMENTO E GUARDAROBA **ARTICOLO**

16.- ACCESSO DEGLI ANIMALI **ARTICOLO 17.-**

SOGGIORNO DEI BAMBINI

ARTICOLO 18.- OGGETTI SMARRITI E/O ABBANDONATI

ARTICOLO 19.- REGOLE DI UTILIZZO

IV. REGOLE DI AMMISSIONE

ARTICOLO 20.- NORME PER L'AMMISSIONE DI PERSONE E ANIMALI

ARTICOLO 21.- OBBLIGO DI PAGAMENTO IN CASO DI DIVIETO DI ACCESSO O DI SFRATTO

ARTICOLO 22.- SPOSTAMENTO E SOGGIORNO IN ALBERGO

ARTICOLO 23.- RACCOMANDAZIONI DI SICUREZZA **ARTICOLO**

24.- POTERI DELL'ALBERGO

V.- INFORMATIVA SULLA PRIVACY

ARTICOLO 25.- GESTIONE DEI DATI

VI.-ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E PERSONA RESPONSABILE

ARTICOLO 26.- DUBBI E QUESTIONI VARIE

VII.- INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI DA TERZI ARTICOLO

27 SERVIZI FORNITI DA TERZI

VIII.- INFORMAZIONI AGLI UTENTI SULLE STRUTTURE O SUI SERVIZI CHE PRESENTANO UN RISCHIO E SULLE MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE AL RIGUARDO.

ARTICOLO 28.- SICUREZZA DEGLI IMPIANTI E DEI SERVIZI

ARTICOLO 29.- NORME DI SICUREZZA

ARTICOLO 30.- PROTOCOLLI DI INTERVENTO IN CASO DI EMERGENZE O CRISI SANITARIE

PRESENTAZIONE

L'Hotel dispone del presente "REGOLAMENTO INTERNO" che contiene la politica, le norme e le regole che disciplinano il rapporto tra l'Hotel e i suoi clienti.

Il presente regolamento si applica ed è vincolante anche per:

- Visitatori occasionali e/o accompagnatori degli ospiti dell'hotel.
- Utenti dei servizi e delle strutture alberghiere aperte al pubblico.
- Qualsiasi persona che, anche occasionalmente, visita o si aggira all'interno dell'hotel.
- Partecipanti agli eventi organizzati presso l'hotel.
- Appaltatori, organizzatori e personale coinvolto nell'organizzazione e nello sviluppo di eventi che si svolgono presso l'hotel.

Il Regolamento si applica a tutte le aree e zone dello stabilimento, sia ad uso esclusivo che comune, senza distinzioni di sorta.

Il presente regolamento è a disposizione degli ospiti presso la reception dell'hotel e può essere consultato dagli stessi ogni volta che lo desiderano e sul sito web dell'hotel.

L'ignoranza del presente Regolamento non esime dall'osservarlo, poiché esso si basa sulle norme e sulla legislazione in vigore.

I Regolamenti rimarranno in vigore a tutti gli effetti fino a quando non saranno modificati o sostituiti da altri Regolamenti. In caso di dubbio, si riterrà che esso sia pienamente in vigore ed efficace in tutte le sue norme e regolamenti.

Le norme e i divieti contenuti nel presente Regolamento e che devono essere rispettati dai destinatari non devono essere intesi come esclusione di altri comportamenti simili o analoghi non previsti dal presente Regolamento, ma che derivano chiaramente dallo spirito e dall'intento del Regolamento stesso.

Le violazioni del presente Regolamento possono, per quanto possibile, essere corrette immediatamente e, se del caso, possono essere sanzionate in conformità alle norme lavorative, civili o penali in vigore, indipendentemente da qualsiasi altra responsabilità in cui il trasgressore possa incorrere e dall'esercizio appropriato delle azioni legali eventualmente applicabili.

L'Hotel si riserva il diritto di rifiutare l'ingresso e di cancellare la prenotazione, senza diritto al rimborso, di qualsiasi cliente che contravvenga al presente Regolamento, nonché alle regole di convivenza e di buon senso, o che in qualsiasi modo agisca in modo irrispettoso nei confronti delle strutture dell'Hotel o del resto delle persone che vi si trovano, siano esse personale o clienti dell'Hotel.

Apprezziamo la vostra preferenza per il soggiorno presso di noi, così come la vostra stretta osservanza del nostro Regolamento, redatto per il vostro bene.

In ogni caso, per qualsiasi informazione aggiuntiva, non esitate a contattare la Reception. A tal fine, ricordiamo che il Direttore dell'albergo, insieme al personale della reception e, se del caso, al concierge, è responsabile dei rapporti con gli ospiti dell'albergo e di fornire loro informazioni e consigli.

Legislazione applicabile

Il Regolamento interno è disciplinato dalla legge spagnola.

Lingua

Il presente Regolamento è disponibile in diverse lingue, ma solo il testo spagnolo-spagnolo è l'unico testo legalmente vincolante ed è quello che prevarrà in caso di divergenze di interpretazione o altro.

I. REGOLE DI REGISTRAZIONE E DI ISCRIZIONE

ARTICOLO 1.- REGISTRO D'INGRESSO (REGISTRO DI POLIZIA) E DOCUMENTO DI AMMISSIONE (ACCOGLIENZA)

Alla reception 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 14:00 alle 20:00 del giorno di arrivo, il check-out fino alle 12:00 del giorno di partenza.

Se l'ospite arriva prima dell'orario di check-in e l'hotel ha camere disponibili, è possibile effettuare il check-in già alle 7:00 del mattino.

Nel caso in cui, per motivi personali, l'ospite debba effettuare il check-in dopo le ore 20:00, deve darne comunicazione 24 ore prima dell'arrivo.

L'Hotel si asterrà dall'ospitare minori che si presentano da soli, pertanto non sono consentite prenotazioni di camere e soggiorni in camere da parte di minori.

Tuttavia, i minori di età compresa tra i 16 e i 18 anni possono essere autorizzati per iscritto da un genitore o da un tutore a soggiornare presso l'Hotel, a condizione che ne siano responsabili e si assumano il pagamento del relativo conto. I minori di 16 anni devono sempre essere accompagnati da un genitore o da un tutore.

REGISTRO DI ENTRATA (REGISTRO DI POLIZIA)

La persona o le persone che desiderano utilizzare le unità abitative, le strutture comuni e, se del caso, i servizi complementari offerti dall'hotel, devono presentare i propri documenti d'identità per essere registrati e inseriti nel Libro dei passeggeri della struttura.

Quando gli ospiti sono un gruppo prenotato (le prenotazioni di gruppo sono prenotazioni di 10 o più camere), il vostro rappresentante fornirà gli elenchi insieme ai documenti di identificazione dei membri del gruppo.

In Spagna sono considerati documenti di identità validi il passaporto, la carta d'identità nazionale e la patente di guida. Se siete stranieri, potete registrarvi presentando il passaporto o la carta d'identità se provenite da un Paese dell'UE o da uno dei seguenti Paesi:

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

È possibile registrarsi anche con un permesso di soggiorno spagnolo valido se si è stranieri residenti in Spagna.

Questo regolamento è obbligatorio in base all'Ordinanza del Ministero degli Interni del Governo di Spagna 1922/2.003 del 3 luglio, che stabilisce il registro dei libri e dei rapporti di entrata dei viaggiatori negli stabilimenti di ristorazione, al Regio Decreto 933/2021 del 26 ottobre e sotto la protezione delle disposizioni dell'articolo
12.1 della Legge organica 1/1992 del 21 febbraio 1992 sulla protezione della sicurezza pubblica.

In conformità con la stessa, tutti gli ospiti, sia singoli che gruppi, devono essere in possesso di un modulo di registrazione individuale.

Il modulo di iscrizione deve essere firmato personalmente da tutti i viaggiatori di età superiore ai 14 anni.

L'alloggio non è trasferibile, pertanto l'Hotel rifiuterà l'alloggio a qualsiasi ospite che non soddisfi questo requisito di registrazione ed è autorizzato a richiedere, se lo ritiene opportuno, l'identificazione del richiedente e delle persone che lo accompagnano nell'alloggio. Allo stesso modo, è vietato l'accesso all'hotel a persone non iscritte nel registro di polizia, salvo espressa decisione della 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 coperti dall'utente nella loro interezza o dall'Hotel in base ai dati che appaiono sui documenti di identificazione forniti a tale scopo dal cliente.

Nel rispetto della normativa vigente, i dati identificativi forniti saranno comunicati alle Autorità dall'Hotel.

DOCUMENTO DI AMMISSIONE (BENVENUTO)

Questa struttura, una volta che la persona o le persone si sono registrate, redige un documento di ammissione che riporta il nome del cliente che formalizza l'ammissione (è sufficiente una persona), il nome commerciale della struttura, la sua classificazione turistica, l'identificazione della sistemazione assegnata, il prezzo al giorno o al giorno, il tipo e il prezzo dei servizi complementari contrattati e le date di arrivo e partenza.

Gli utenti devono dimostrare il loro status, mostrando il documento di ammissione, quando viene loro richiesto.

Il modulo di ammissione serve ad accreditare il contratto di ricettività turistica e farà fede ai fini amministrativi, e deve essere firmato dall'interessato per formalizzare l'ammissione. L'originale firmato rimarrà in possesso della struttura, che lo conserverà per il periodo di tempo stabilito dalla legge a disposizione dell'ispezione turistica, consegnandone una copia all'ospite che lo firma.

Firmando il documento, il cliente conferma la veridicità di tutte le informazioni fornite e in esso riportate e accetta i termini e le condizioni espressi nel documento.

Allo stesso modo, con la firma del documento di ammissione, il cliente accetta espressamente il presente Regolamento, i suoi diritti e i suoi doveri e si obbliga a rispettare le norme qui contenute e quelle dettate dalla Direzione in materia di sicurezza, convivenza e igiene per un corretto utilizzo dello stabilimento, delle sue strutture e delle attrezzature dell'Hotel.

ARTICOLO 2.- ACCESSO ALL'HOTEL E AI SUOI SERVIZI

Gli utenti sono liberi di entrare e rimanere nello stabilimento, fatte salve le limitazioni previste dalla normativa e dal presente Regolamento.

Gli utenti hanno il diritto di ricevere informazioni veritiere e complete prima di contrattare i servizi offerti.

Hanno inoltre il diritto di veder garantita la loro sicurezza, privacy e tranquillità per un soggiorno senza disturbi, che questi servizi corrispondano alle condizioni concordate, che venga loro consegnata una fattura con le formalità regolamentari per i servizi contrattati direttamente dall'Hotel, alla riservatezza nel trattamento dei propri dati in conformità con le norme sulla protezione dei dati e, se desidera presentare un reclamo, una richiesta o una denuncia, a ricevere i moduli di reclamo stabiliti dalle autorità competenti della Comunità Autonoma corrispondente, che possono 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.

La struttura alberghiera non è responsabile del prezzo, né dell'uso di strumenti, attrezzature e altri servizi forniti al di fuori dei locali dell'hotel, né del comportamento del personale al di fuori dell'hotel, a meno che ciò non sia espressamente indicato nelle condizioni e nelle tariffe dell'hotel.

Le tariffe con i prezzi e le condizioni delle diverse tipologie di alloggio, dei servizi di ristorazione, dei bar, del noleggio di box e dei servizi complementari offerti dall'Hotel stesso sono dettagliate alla reception e sono a disposizione degli utenti su richiesta.

Non è possibile prenotare servizi della struttura o unità abitative a fronte del prezzo stabilito.

I servizi complementari offerti e forniti in questa struttura da altre persone o entità, i dettagli dei loro orari, prezzi e condizioni di utilizzo, sono anch'essi dettagliati alla reception, saranno formalizzati nei loro documenti corrispondenti e saranno regolati secondo le condizioni concordate.

Le persone giuridiche o fisiche che, per conto proprio, forniscono servizi complementari nei locali dell'Hotel, sono responsabili del loro personale e del loro comportamento, del funzionamento, della manutenzione, dei prezzi e di tutto ciò che è inerente ai loro servizi. Il proprietario di ciascun locale è chiaramente identificato.

Negli elenchi troverete informazioni sintetiche su tutti i servizi e le attività di intrattenimento, se applicabili, che includono informazioni sul piano di evacuazione di emergenza, sui prezzi degli alloggi, sui menu e sui prezzi e un elenco dei servizi gratuiti, come il wifi.

In ogni caso, l'Hotel può offrire ai propri clienti, senza alcun costo aggiuntivo, servizi extra quali informazioni turistiche, servizio di sveglia, deposito di oggetti di valore nella cassaforte generale dell'Hotel, a condizione che il loro contenuto sia dichiarato e firmato dal cliente, deposito e custodia dei bagagli o servizio di chiamata taxi.

Allo stesso modo, l'Hotel può occuparsi della gestione di alcuni servizi esterni, come noleggio auto, escursioni, ristoranti o altri servizi legati al soggiorno.

L'Hotel può variare gli orari dei diversi servizi di consumo, uso e godimento nel corso delle stagioni, in funzione della stagionalità, riservandosi di non ammettere gli utenti al di fuori di tali orari, anche in caso di superamento della capienza massima autorizzata o di richiesta entro i limiti di ammissione, incidendo così sul programma di lavoro di tali servizi.

L'eventuale gestione di messaggi, chiamate, pacchetti o qualsiasi oggetto destinato a un cliente dell'hotel sarà avviata a condizione che sia verificato il consenso preventivo del cliente a procedere a tale gestione, nel qual caso la comunicazione o la consegna sarà effettuata.

Nel caso in cui il cliente non sia in sede o non sia raggiungibile, il personale si assicurerà di ricevere il messaggio o il pacco al suo ritorno, verificando con il cliente.

Le camere e gli spazi comuni dell'hotel non possono essere utilizzati per scopi diversi dall'alloggio e/o dai servizi contrattati, né dal cliente o dai suoi accompagnatori, né da terzi. Di conseguenza, tali camere e/o spazi comuni non possono essere utilizzati per attività quali interviste, riprese, scatti per attività promozionali, servizi fotografici, ecc. se non previa ed espressa autorizzazione della Direzione dello stabilimento e sempre nel rispetto del resto del Regolamento interno, delle condizioni stabilite dalla Direzione e delle norme applicabili a l l ' attività in questione.

ARTICOLO 3.- FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione delle tariffe di alloggio sarà calcolata su base giornaliera e in base al numero di pernottamenti.

La fatturazione minima per l'alloggio è l'importo di un pernottamento o di un giorno, che si intende terminare alle ore 12:00 del giorno successivo alla data di check-in.

I mezzi di pagamento accettati dall'Hotel sono:

- Contanti, carte di debito (Maestro) e carte di credito (Master Card, Visa, Amez, American Express, Dinners).
- Non si accettano assegni personali.

Se il pagamento deve essere effettuato in contanti, deve essere effettuato in euro.

1.000 e, poiché i diritti devono essere esercitati in buona fede, le banconote devono essere utilizzate in base all'importo da pagare, per cui l'Hotel può rifiutarsi di accettare banconote di taglio elevato se l'importo da pagare è molto inferiore.

Non saranno inoltre accettati pagamenti per più di 50 pezzi di moneta di euro.

L'utente è obbligato a pagare l'importo dei servizi contrattati al momento della presentazione della fattura o in base alle condizioni concordate.

Per gli alimenti e gli altri beni mobili presenti nella camera d'albergo (ad esempio, il contenuto del minibar, l'asciugamano, l'accappatoio), consumati o portati con sé quando si lascia la camera, verrà addebitato il controvalore indicato nel listino prezzi disponibile in camera o a11a reception dell'hotel.

Nel caso in cui il Cliente lasci la camera e tali alimenti o beni mobili non si trovino nella camera, si riterrà che siano stati consumati o presi dal Cliente.

La fattura può essere presentata dall'Hotel prima della fine del soggiorno contrattuale, se durante il soggiorno i servizi usufruiti (sia per l'alloggio, sia per gli extra o per entrambi) raggiungono o superano la somma di 600 euro.

La struttura ricettiva può, in qualsiasi momento e dietro presentazione della fattura e delle relative ricevute, richiedere ai clienti il pagamento dei servizi prestati al di fuori della struttura ricettiva, anche se il pagamento è stato concordato in anticipo.

La partenza anticipata del cliente prima della fine del soggiorno contrattuale non esonera il cliente dal pagamento della totalità dei giorni prenotati e dei servizi contrattati.

Se il cliente intende lasciare la struttura lasciando il conto non pagato, in tutto o in parte, l'Hotel ha il diritto di richiedere l'assistenza della polizia.

ARTICOLO 4.- GARANZIA PREVENTIVA DI PAGAMENTO

L'Hotel può richiedere una garanzia preventiva di pagamento con carta di credito per i servizi contrattati, in conformità con la normativa vigente, sia per l'importo totale della prenotazione, comprese le tasse e l'imposta di soggiorno eventualmente applicabili, sia per gli extra.

La suddetta garanzia può essere estesa per coprire eventuali danni o danni causati alle installazioni, agli arredi e agli elementi della struttura a causa di negligenza o uso improprio degli stessi.

A tal fine, l'Hotel può chiedere al cliente al momento del check-in o della prenotazione il numero di una carta di credito sulla quale, in caso di mancato pagamento del conto, potrà essere addebitato l'importo dello stesso.

Tale richiesta può essere effettuata anche in caso di alloggio con voucher o pagamento anticipato, al fine di garantire il pagamento di eventuali servizi extra che potrebbero essere consumati, nonché per rispondere a eventuali danni o pregiudizi.

L'Hotel si riserva il d i r i t t o , in caso di qualsiasi tipo di danno, deterioramento o furto causato dal cliente nella camera o in qualsiasi altro impianto dell'Hotel, di utilizzare il deposito cauzionale e/o di richiedere al cliente il relativo risarcimento.

L'Hotel potrà inoltre addebitare o pre-autorizzare il numero di carta indicato dal cliente, anche giorni prima del suo arrivo, al fine di verificarne la validità, per l'importo della prima notte prenotata.

Se non viene fornita la carta, sarà richiesto il pagamento anticipato del soggiorno e un deposito cauzionale di 500 euro, oltre al pagamento diretto dei servizi extra richiesti.

ARTICOLO 5.- PERIODO DI OCCUPAZIONE DELLE UNITÀ ABITATIVE

Le camere d'albergo devono essere utilizzate in base al numero di notti prenotate.

L'occupazione dell'unità abitativa inizia alle 12:00 del primo giorno del periodo contrattuale e termina alle 12:00 del giorno della partenza.

Tuttavia, nelle date di picco di occupazione, quando ci sono più arrivi e partenze, è possibile che non tutte le camere siano disponibili in quel momento per motivi di disponibilità e tempi di pulizia, per cui la disponibilità dell'unità abitativa per l'utente può essere ritardata fino a quattro ore. La disponibilità può essere ritardata anche in caso di circostanze eccezionali che impediscano, per motivi indipendenti dalla volontà dell'Hotel, che la camera corrispondente a ciascun cliente sia disponibile all'ora stabilita per l'inizio dell'occupazione secondo le normali regole di occupazione.

Chiediamo gentilmente al cliente di informarci sull'orario di arrivo e sui piani di viaggio, in modo che l'Hotel possa avere una previsione dell'orario di arrivo, e di tenere presente che se il cliente non arriva all'Hotel prima delle 20:00 (ora locale dell'hotel) del giorno previsto per l'arrivo, senza una notifica preventiva da parte del cliente, l'Hotel considererà la prenotazione come un "no show" e verrà automaticamente cancellata in toto, con l'addebito del 100% o dell'importo residuo della prenotazione. In deroga a quanto sopra, la prenotazione sarà mantenuta se il cliente lo avrà comunicato prima di tale orario.

In caso di gruppi di 20 o più persone, la struttura può organizzare l'orario di partenza a partire dalle ore 10.00.

Per eventuali modifiche, sia per l'occupazione che per il prolungamento dell' orario stabilito, si prega di consultare la reception, tenendo presente che è necessario informare immediatamente il personale dell'hotel se si desidera prolungare il soggiorno e sempre entro le ore 12.00 della data di partenza.

L'Hotel soddisferà la vostra richiesta fino a quando la disponibilità lo consentirà, informando debitamente il cliente che ne ha fatto richiesta e, in caso di accordo tra le parti, potrà essere concordato un diverso regime di occupazione delle unità abitative, che dovrà risultare nel documento di ammissione.

Il prolungamento dell'occupazione per un periodo superiore a quello sopra descritto, senza previo accordo, comporta l'obbligo di pagare un giorno di retribuzione supplementare.

Fermo restando quanto sopra, il cliente non può prolungare, senza l'accordo dell'Hotel, i giorni di soggiorno previsti dal contratto, a causa del grave danno che ciò può arrecare agli altri clienti prenotati, e il personale dell'Hotel può richiedere l'assistenza delle forze dell'ordine per sfrattare i clienti che non rispettano quanto sopra.

Nel caso in cui il cliente lasci la camera il giorno della partenza, prima dell'orario di Check-Out stabilito, non verrà effettuato alcun rimborso dell'importo totale del soggiorno. Nel caso in cui il cliente riduca in tutto o in parte il numero di ospiti della prenotazione, sarà l'Hotel a decidere se applicare o meno il rimborso, anche se nel caso in cui la camera sia contrassegnata come non rimborsabile o simile, verrà addebitato l'intero importo della prenotazione.

In caso di assenza degli ospiti per più di settantadue ore senza p r e a v v i s o , l'Hotel può sospendere o risolvere il contratto di alloggio, a seconda dei casi, e procedere al ritiro dei bagagli.

La riscossione avverrà in conformità all'articolo 18 del presente Regolamento, tranne nel caso in cui il valore effettivo del bagaglio dell'ospite non garantisca l'importo della fattura. In questo caso, l'alloggio può essere annullato o sospeso se l'ospite è assente per più di ventiquattro ore.

In caso di decesso dell'occupante di una camera, i suoi eredi o procuratori saranno responsabili del pagamento delle spese sostenute a causa del decesso, comprese, se necessario, la ridipintura e la disinfezione della camera e la sostituzione della biancheria e delle attrezzature.

ARTICOLO 6.- NUMERO DI PERSONE PER UNITÀ DI ALLOGGIO E VISITE

NUMERO DI PERSONE PER UNITÀ ABITATIVA

Come regola generale, non è consentito alloggiare in una camera che superi il numero di persone previste dal contratto. Pertanto, non sarà consentito a due persone di soggiornare in una camera doppia che è stata stipulata come camera singola. Allo stesso modo, non è consentito alloggiare più di due persone in una camera doppia o in una suite, né più di tre in una camera contratta come tripla.

Per motivi di sicurezza, non più di quattro persone per camera o, se del caso, il numero massimo possibile in base al tipo di camera e al tipo di prenotazione.

In caso contrario, l'Hotel avrà il diritto di addebitare la tariffa fissata per il numero effettivo di persone che utilizzano la camera e, allo stesso tempo, di interrompere immediatamente il soggiorno dell'ospite.

Gli ospiti che soggiornano con bambini da 0 a 2 anni possono richiedere, in base alla disponibilità, una culla senza costi aggiuntivi. Il numero massimo di culle in camera è uno. Le culle sono disponibili su richiesta e devono essere confermate dalla struttura.

Un bambino di età superiore ai 2 anni o un adulto possono essere ospitati in un letto supplementare. L'installazione di un letto supplementare o di un letto aggiuntivo avrà un costo aggiuntivo e sarà possibile solo nelle camere doppie e sempre su richiesta dell' utente.

Se non è stato richiesto in anticipo, l'hotel si riserva il diritto di richiedere una prenotazione supplementare nel caso in cui la struttura non disponga del letto supplementare richiesto. Questo letto supplementare può essere occupato da una sola persona, essendo uno il numero massimo di letti supplementari presenti nella camera.

Nessuno ha il diritto di cedere l'alloggio a un'altra persona senza il previo consenso dell'hotel e, nel caso in cui ciò sia concordato, devono essere effettuate le relative procedure di registrazione e inserite nel libro dei viaggiatori.

VISITE

L'Hotel si riserva il diritto di ammettere visitatori occasionali e in nessun caso sarà loro consentito l'accesso alle camere. Se l'utente desidera ricevere visite, l'Hotel dispone di spazi appositi.

In caso di inadempienza, la Direzione dell'hotel si riserva il diritto di ordinare l'immediata partenza del visitatore.

II. REGOLE DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZI FORNITI DALL'HOTEL

ARTICOLO 7.- FORNITURA DI SERVIZI ALBERGHIERI

L'hotel offre servizi e strutture in base alla sua categoria. Le caratteristiche di questi servizi sono specificate nella pagina web ufficiale di Vincci Hotels SA, **https://www.vinccihoteles.com/es,** che indica anche l'accettazione di richieste speciali.

Il prezzo dell'unità abitativa comprende acqua, elettricità, riscaldamento, raffreddamento, uso della biancheria da letto e da bagno e pulizia dell'alloggio.

Alcuni servizi hanno un costo aggiuntivo, essendo in questo caso vietato utilizzarli o riceverne i benefici se non sono stati precedentemente contrattati, e devono essere pagati prima o dopo l'utilizzo, come concordato.

Le persone che rappresentano l'azienda alberghiera o che forniscono i servizi inerenti alla struttura ricettiva hanno libero accesso alle camere occupate dai clienti.

Questo stabilimento, nella prestazione dei suoi servizi, si atterrà ai requisiti stabiliti per la Responsabilità Civile contemplati nell'assicurazione dell'Hotel, essendo esonerato da qualsiasi responsabilità in caso di incidenti personali dovuti a negligenza o imprudenza da parte degli ospiti o dei loro accompagnatori.

In caso di guasti tecnici al di fuori del controllo dell'Hotel, l'Hotel si impegna a gestire la soluzione con il minor disagio possibile per il cliente.

I mobili e gli utensili presenti nelle camere, così come il resto degli ambienti, fanno parte dei servizi offerti e sono stati predisposti con l'intento di rendere il soggiorno degli ospiti il più piacevole possibile, pertanto vi preghiamo di farne un uso appropriato e rispettoso.

In ogni caso, essi sono di proprietà della struttura, per cui, in caso di smarrimento, furto o deterioramento ingiustificato, la struttura si riserva il diritto di esigere il relativo pagamento.

Fatto salvo il diritto di ammissione, gli ospiti dell'hotel possono, in generale, accedere ai servizi e alle strutture offerte dalla struttura, a meno che non vengano stabilite limitazioni all'accesso, che dovranno essere pienamente giustificate e non dovranno in alcun caso essere contrarie ai diritti e ai principi costituzionali.

ARTICOLO 8.- SERVIZIO DI PULIZIA

Le camere vengono pulite quotidianamente. L'orario di pulizia delle camere è generalmente dalle ore 08:00 alle ore 16:00. Gli ospiti che non mettono a disposizione le loro camere durante questi orari non potranno farle pulire.

Se desiderate far riparare la vostra camera, appendete l'avviso *"per favore riparate la camera" all*'esterno della porta della vostra camera.

Se non desiderate essere disturbati, appendete l'avviso *"per favore non disturbare" all'*esterno della porta della vostra camera. Se l'avviso supera le 48 ore ininterrotte, che è il limite massimo di tolleranza consentito dall'hotel, verrà effettuata una telefonata in camera.

In caso di mancata risposta, si entrerà nella camera per pulirla e verificare che sia in perfette condizioni.

Se nella telefonata o all'ingresso si riceve una risposta da parte del cliente, si richiederanno delle scuse e si confermerà con il cliente un orario per procedere alla pulizia, che non potrà essere ritardata oltre il giorno successivo, dopo aver verificato che il soggiorno sia in perfette condizioni e che la pulizia possa essere ritardata.

Gli asciugamani e le lenzuola vengono cambiati quando il cliente lo ritiene opportuno o almeno ogni 3 giorni. Se avete bisogno di asciugamani, cambio di lenzuola, sostituzione del set di benvenuto o pulizia della camera in un momento specifico all'interno del programma di pulizia, siete pregati di contattare la reception.

ARTICOLO 9.- SERVIZIO DI LAVANDERIA-TINTORIA E STIRERIA. SERVIZIO DI CUCITO, SERVIZIO DI LUSTRASCARPE.

SERVIZIO DI TINTURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

In ogni alloggio troverete informazioni sui servizi di lavanderia, lavaggio a secco e stiratura, i relativi prezzi, gli orari di consegna e di restituzione.

Il servizio non è disponibile la domenica e nei giorni festivi. Il sabato è disponibile solo fino alle 13:00. Le consegne di indumenti il giorno stesso sono disponibili come servizio espresso.

L'Hotel non è responsabile dei capi che, a causa delle loro condizioni o della loro composizione, si restringono, scoloriscono o si deteriorano.

Se desiderate stirare i vestiti in camera e avete bisogno di un ferro da stiro, siete pregati di contattare la reception che ve lo fornirà, se disponibile. Si prega di prestare la massima attenzione quando si utilizza il ferro da stiro in camera.

SERVIZIO DI CUCITO, SERVIZIO DI LUSTRASCARPE

Se avete bisogno di uno di questi servizi, contattate la reception, dove riceverete informazioni complete in merito.

ARTICOLO 10.- SERVIZIO GARAGE

Il garage è un servizio per i residenti dell'Hotel, il cui utilizzo può essere gratuito o condizionato, se del caso, al pagamento della tariffa stabilita dall'Hotel.

Non lasciate denaro o oggetti di valore all'interno dei veicoli.

L'Hotel non è responsabile di furti, rapine o danni ai veicoli, compresi tutti gli oggetti o gli esseri viventi in essi contenuti, indipendentemente dal fatto che siano parcheggiati negli spazi messi a disposizione dall'Hotel stesso.

ARTICOLO 11.- SERVIZIO DI CASSETTE DI SICUREZZA

In ogni unità abitativa è presente una cassetta di sicurezza gratuita per custodire gli oggetti di valore.

Queste casseforti sono fornite da una società esterna all'hotel.

Depositare gli oggetti di valore e/o il denaro nella cassaforte della camera, purché il loro valore complessivo sia inferiore a 1.200 euro.

Se soggiornate con somme di denaro e/o oggetti di valore superiore, siete pregati di depositarli per la custodia, con ricevuta, nella cassaforte generale della struttura, che potete richiedere alla reception.

L'Hotel non è responsabile di eventuali furti, rapine o smarrimenti di oggetti o somme di denaro non depositati, dietro ricevuta, nella cassaforte generale o alla reception.

L'hotel non è inoltre responsabile in caso di rapina a mano armata o altre cause di forza maggiore.

ARTICOLO 12.- ASSISTENZA MEDICA E PRIMO SOCCORSO

Se siete portatori di handicap fisici o soffrite di malattie o patologie contagiose, siete pregati di informare il personale della reception all'arrivo il prima possibile, in modo che l'hotel possa prendere le misure necessarie. La struttura dispone di una cassetta di pronto soccorso ben fornita e segnalata, a disposizione degli ospiti che ne avessero bisogno.

Se un ospite si ammala, la reception dell'hotel contatterà il servizio medico su espressa richiesta dell'ospite che lo richiede, in modo che possa essere curato o, se necessario, trasferito in un luogo appropriato, a spese dell'ospite stesso.

Nel caso in cui il cliente che si ammala non sia in grado di agire da solo e non ci sia nessuno che possa fare le sue veci, l'Hotel prenderà le misure necessarie per assicurargli assistenza medica. L'Albergo ha il diritto di esigere il pagamento delle spese sostenute a carico dell'Albergo da parte del cliente stesso o, in mancanza di questo, dai familiari o dal Soggetto pagatore.

Nel caso in cui il cliente soffra (o possa soffrire) di un processo infettivo o di un'altra malattia o sia in condizioni tali da essere (o possa essere) pericoloso per le persone che soggiornano nell'Hotel, l'Hotel ha il diritto di risolvere il contratto con effetto immediato e di obbligare il cliente a lasciare immediatamente l'Hotel.

L'Hotel non è responsabile per qualsiasi tipo di incidente e/o evento che il cliente subisca all'interno delle strutture dell'Hotel, come cadute, colpi, morsi di animali, tra gli altri. Le spese che originano questo incidente o evento sono a carico del cliente, esonerando l'Hotel da qualsiasi responsabilità legale.

In caso di decesso del cliente, l'Hotel può richiedere ai parenti, agli eredi o al Soggetto pagatore, oltre al pagamento della fattura per i servizi in attesa di pagamento, il risarcimento delle spese sostenute dall'Hotel in conseguenza o in relazione al decesso. Le spese che possono essere richieste dall'hotel comprendono le spese di pulizia, oltre alle normali spese di pulizia, sostenute dall'hotel in seguito a malattia, decesso o qualsiasi altro tipo di evento o avvenimento subito dall'ospite nei locali della struttura.

III. REGOLE DI CONVIVENZA E IGIENE

ARTICOLO 13.- HOTEL 100% SENZA FUMO

Questo hotel è una "Smoke Free Area" e il fumo è vietato in tutta la struttura, estendendo l'area Smoke Free a tutte le camere.

È inoltre severamente vietato l'uso di sigarette elettroniche e vaporizzatori.

Si ricorda che tutte le camere e le aree comuni sono dotate di rilevatori antincendio. Nel caso in cui un ospite fumi in camera o in qualsiasi altra area dell'Hotel, potrebbe essergli impedito di soggiornare, denunciato e/o potrebbero essere applicati dei danni.

In ogni caso, verrà addebitato un costo di 250,00 € al giorno + IVA o tassa equivalente da pagare al momento del check-out per la pulizia e la deodorazione della camera o dell'area interessata.

Il costo della pulizia e della rimozione del fumo può essere soggetto a variazioni.

ARTICOLO 14.- REGIME DI ALIMENTI E BEVANDE

PROGRAMMI

A titolo indicativo, vi informiamo che gli orari di apertura dei servizi di ristorazione offerti o che potrebbero essere offerti nell'hotel, saranno generalmente compresi nelle seguenti fasce orarie

- Orari di apertura del bar:
  - Da lunedì a venerdì: 07:30-23:30
  - Sabato: 08:00-23.30
  - Domenica e festivi: 09:00-23:30
- Orario della mensa:
  - Pasti: 13:00-16:00
  - Cene: 20.00-23.15
- Colazione a buffet:
  - Da lunedì a venerdì: 07:00-10:00

- Sabato: 07:30-10:30.
- Domenica e giorni festivi: 08:00-11:00

Alcuni orari possono cambiare a seconda del periodo dell'anno o di altre circostanze.

Il regime pensionistico convenzionato è personale e non trasferibile.

Non è consentito prelevare cibo, alimenti e bevande dalle mense degli Hotel.

Non è inoltre consentito consumare cibi e bevande (ad eccezione di cibi e bevande per i neonati) nelle camere e/o nelle aree pubbliche dell'hotel, a meno che non siano stati acquistati all'interno dei locali dell'hotel, nel bar o nel ristorante dell'hotel; in caso contrario l'hotel, a sua discrezione, può richiedere la rimozione di tali alimenti e/o addebitare un costo aggiuntivo (per il servizio di corkage delle bottiglie, per la richiesta di posate, o per altri servizi svolti dalla struttura in relazione a tale questione).

L'Hotel può negare l'accesso a qualsiasi società esterna di servizi di consegna di cibo, anche se il suo servizio, in violazione delle disposizioni del presente documento, è stato richiesto da un ospite che soggiorna presso l'Hotel.

L'Hotel non è responsabile di eventuali merci introdotte nell'Hotel in violazione di quanto sopra.

Gli ospiti che consumano bevande alcoliche devono farlo in modo responsabile. Il personale dell'hotel può rifiutarsi di servire bevande alcoliche agli ospiti che non consumano alcolici in modo responsabile.

ARTICOLO 15.- ABBIGLIAMENTO E COSTUMI

Come regola generale di abbigliamento, si stabilisce che per muoversi o spostarsi all'interno delle strutture dell'Hotel, l'abbigliamento o i vestiti saranno quelli stabiliti per lo scopo e abituali in ogni caso.

Allo stesso modo, è necessario rispettare qualsiasi codice di abbigliamento speciale che possa essere richiesto in alcune aree dell'Hotel, come il Bar, i Ristoranti, o che richieda occasioni o eventi speciali da svolgersi all'interno delle strutture dell'Hotel.

Non è consentito entrare o soggiornare nell'Hotel indossando abiti o simboli che incitino alla violenza, al razzismo e/o alla xenofobia.

Non è inoltre consentito transitare o visitare le strutture dell'Hotel senza indossare alcun indumento o con un abbigliamento inadeguato, come ad esempio, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: scendere alla reception in accappatoio o

in pigiama, circolare nell'Hotel a torso nudo.

L'accesso al ristorante o al buffet o alle sale da pranzo dell'Hotel, e alle altre aree comuni, non è consentito in abiti da lavoro, indumenti da bagno, vestiti bagnati, pantaloncini, infradito, magliette strappate, canottiere (nel caso degli uomini) o senza maglietta e senza calzature.

A parte le eccezioni sopra elencate, il codice di abbigliamento dei nostri ristoranti è casual.

ARTICOLO 16.- ACCESSO PER GLI ANIMALI

È vietato l'accesso o il soggiorno di persone accompagnate da animali domestici, di qualsiasi tipo, uccelli o qualsiasi altro tipo di animale, ad eccezione delle persone accompagnate da cani guida o da cani da assistenza in conformità con le norme settoriali sull'uso dei cani guida da parte di persone con disabilità visiva totale o parziale.

In ogni caso, la persona che introduce un animale e/o il suo proprietario sono responsabili in solido di qualsiasi deterioramento, danno o rottura che gli animali possano causare alle cose, ai beni e/o agli impianti dell'Hotel e/o agli ospiti e/o visitatori dello stesso.

ARTICOLO 17.- SOGGIORNO DEI BAMBINI

È molto importante per l'Hotel proteggere tutti i suoi ospiti, in particolare i bambini. È quindi necessario che i responsabili della loro custodia prestino attenzione agli spazi che frequentano, alle attività che svolgono e anche al loro comportamento nelle aree pubbliche dell'Hotel, in modo da non influenzare terzi.

I genitori e i tutori sono responsabili del comportamento e della sorveglianza dei minori all'interno delle strutture dell'Hotel durante il loro soggiorno, pertanto devono assicurarsi che facciano buon uso delle strutture e soprattutto che rispettino gli spazi comuni:

"NON USARE L'ASCENSORE SENZA LA COMPAGNIA DI UN ADULTO RESPONSABILE, NON CORRERE NEI CORRIDOI, NON GRIDARE AL RISTORANTE, NON GIOCARE IN TERRAZZA, NON SALTARE SENZA CONTROLLO...".

Eventuali danni causati da minori in assenza di tale supervisione saranno di esclusiva responsabilità dei loro genitori o tutori legali e l'Hotel sarà esente da qualsiasi responsabilità.

In conformità alla normativa vigente, ai minori di diciotto anni che accedono al locale non è consentito vendere, servire, regalare o far consumare bevande alcoliche.

È inoltre vietata la vendita di tabacco a queste persone.

ARTICOLO 18.- OGGETTI SMARRITI E/O ABBANDONATI

Gli oggetti che si trovano nelle camere o in altre aree dell'Hotel, una volta terminato il periodo di soggiorno di un cliente o, se del caso, sospeso, dovranno essere rimossi dopo aver fatto un inventario e firmato da due testimoni.

Gli oggetti saranno a disposizione del cliente che li ha smarriti e/o abbandonati e potranno essere ritirati presso l'Hotel dalle ore 8:00 alle ore 14:00 dal lunedì al venerdì.

Per garantire che la localizzazione dell'oggetto sia il più rapida ed efficace possibile, il cliente deve fornire tutte le informazioni relative alla descrizione dell'oggetto smarrito e alle altre circostanze relative alla sua perdita o abbandono.

Nel caso in cui il cliente richieda che l'oggetto gli venga spedito, dovrà pagare il prezzo del trasporto, che sarà in porto assegnato, e dovrà anche pagare le spese che il deposito dell'oggetto può generare per l'Hotel.

I documenti di identificazione personale (carte d'identità, passaporti, ecc.), se non reclamati, saranno consegnati alle autorità di polizia.

Se i beni deperibili non vengono reclamati, saranno distrutti il giorno successivo al loro ritrovamento. Gli altri oggetti rinvenuti rimarranno in deposito presso gli Uffici dell'Hotel per un periodo massimo di 90 (novanta) giorni.

Il termine decorre dal momento del ritrovamento. Lo stesso vale in caso di abbandono dei beni in caso di sfratto e/o espulsione dallo stabilimento per mancato pagamento, mancato rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento o per qualsiasi altro motivo.

Dopo questo periodo di 90 giorni, l'istituto è libero di disporre dei beni non reclamati come ritiene opportuno.

ARTICOLO 19.- REGOLE DI UTILIZZO

- Asciugamani: è vietato utilizzare gli asciugamani e gli altri indumenti presenti in camera per uso esterno.

- LAVAGGIO E ASCIUGATURA DEGLI INDUMENTI: Non è consentito lavare gli indumenti nelle camere o appenderli alle finestre, alle ringhiere delle terrazze o al loro interno, appesi a corde o nei corridoi.

- SILENZIO: A partire dalle ore 22.00 è obbligatorio mantenere il silenzio nei corridoi e negli alloggi per non disturbare il resto degli ospiti dell'Hotel. Moderare il volume della televisione e della voce.

- DISPOSITIVI MOBILI: Allo stesso modo, è particolarmente richiesto che in caso di utilizzo di dispositivi mobili in qualsiasi area pubblica di questo Hotel, ciò avvenga a volume minimo o in modalità silenziosa per il rispetto del resto degli ospiti o dei visitatori.

- APPARECCHIATURE INFORMATICHE: nell'utilizzo delle apparecchiature informatiche e della connessione a Internet presenti nell'Hotel, il Cliente è tenuto a rispettare la normativa vigente (in particolare le leggi sulla proprietà intellettuale) e a mantenere le condizioni delle apparecchiature hardware e software.

- DISPOSITIVI DI SICUREZZA: Per garantire la sicurezza, la privacy e la tranquillità degli utenti, questa struttura alberghiera dispone 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: Nell'Hotel è stato installato un numero sufficiente di estintori e rilevatori di fumo da utilizzare in caso di incendio. In tali circostanze, è necessario seguire le istruzioni riportate sugli estintori e sui rilevatori di fumo e avvisare la reception dell'hotel.

- CORRENTE ELETTRICA: l'impianto elettrico della camera è a 220 volt.

    - È severamente vietato agli ospiti utilizzare la corrente elettrica e le apparecchiature meccaniche installate in camera per scopi diversi da quelli a cui sono destinate.

    - Le misure di sicurezza dell'hotel vietano rigorosamente l'uso di piastre per capelli, arricciacapelli e altri apparecchi elettrici, a gas o di altro tipo che possano provocare incendi in qualsiasi punto dell'hotel e delle camere.

- Per risparmiare energia, è consigliabile accendere l'aria condizionata con porte e finestre chiuse.

- TELECAMERE E ALTRI DISPOSITIVI DI IMAGING:

  - È vietato scattare fotografie/video che ritraggano altri ospiti o dipendenti dell'hotel, e ancor meno se ritraggono minori, persone in costume da bagno o in top-les, o altre persone con caratteristiche particolari, come difficoltà motorie, sindrome di Down o altre caratteristiche, ad esempio quelle che potrebbero indicare credenze.

  - È vietato riprendere il personale della struttura nell'esercizio delle sue funzioni, a meno che il dipendente stesso non abbia dato il suo consenso, ad esempio per riprendere una video-fotografia con un animatore, un cameriere o una cameriera, o altri, in cui si vede chiaramente che il dipendente è in posa per la foto.

  - Le foto e i video realizzati dagli ospiti in cui si possano identificare altri ospiti o un dipendente di Vincci possono essere utilizzati solo nell'ambito dell'ambiente familiare domestico, e la loro pubblicazione su qualsiasi supporto fisico (documenti, articoli, brochure...), elettronico (ad es. e-mail), Internet (web, social network, blog, pagine di valutazione delle strutture come Tripadvisor o simili) è severamente vietata.

  - L'utilizzo non autorizzato dell'immagine di un ospite o di un dipendente può configurare un reato contro l'onore, la privacy e la propria immagine, con pene fino a QUATTRO ANNI e, in caso di diffusione pubblica, fino a CINQUE ANNI.

IV. REGOLE DI AMMISSIONE

ARTICOLO 20.- DIRITTO DI AMMISSIONE DI PERSONE E ANIMALI.

L'Hotel è di uso pubblico e di libero accesso, senza altre limitazioni se non quelle stabilite dalla normativa vigente, dalle norme del presente Regolamento e, in ogni caso, dalle norme di buona convivenza e di igiene.

L'Hotel non è responsabile del comportamento degli ospiti, né degli oggetti, sostanze o materiali che questi possono portare in camera, in quanto non è autorizzato a controllare i bagagli.

Il pubblico non può entrare o rimanere nell'Hotel e nelle sue strutture senza rispettare i requisiti ai quali la Società ha condizionato il diritto di ammissione.

PERSONE: L'accesso e la permanenza di persone nell'Hotel saranno impediti nei seguenti casi:

- Quando la capacità stabilita è stata completata con gli utenti all'interno dello stabilimento.
- Quando l'orario di chiusura dell'hotel è stato superato.
- Quando non viene rispettata l'età minima stabilita per l'accesso ai locali, secondo la normativa vigente.
- Quando la persona che chiede l'accesso non ha pagato il biglietto d'ingresso o il diritto di seduta nei casi in cui è richiesto.
- Quando la persona manifesta atteggiamenti violenti, soprattutto quando si comporta in modo aggressivo o provoca alterchi.
- Quando la persona porta con sé armi e oggetti che possono essere utilizzati come tali, a meno che, in conformità con le disposizioni della normativa specifica applicabile in un determinato momento, non si tratti di membri delle Forze di Sicurezza o di guardie del corpo private appartenenti a società private, e che entrino nello stabilimento nell'esercizio delle loro funzioni.
- Quando si indossano indumenti o simboli che incitano alla violenza, al razzismo o alla xenofobia nei termini previsti dalla legislazione sulla tutela della sicurezza pubblica e dal Codice Penale.
- Quando provoca pericolo o disagio ad altri partecipanti, o non soddisfa le condizioni di igiene personale in conformità con i costumi sociali prevalenti della società odierna e, per questo motivo, può causare disagio ad altre persone.

In particolare, a coloro che consumano droghe, sostanze stupefacenti o psicotrope, o mostrano segni di averle consumate, e a coloro che mostrano segni o comportamenti che indicano che sono intossicati, deve essere negato l'accesso o, se del caso, deve essere impedito di rimanere nel locale.

Anche quando la persona è irrispettosa nei confronti dei dipendenti dell'hotel o degli altri ospiti.

- Quando si procede a comportarsi in modo indecente, a gridare o a fare rumori forti che disturbano gli altri ospiti, a disturbare la tranquillità dell'Hotel o il normale funzionamento della struttura.

- Quando si adottano misure o atteggiamenti contrari all'igiene e alla pulizia della struttura.

- Quando non vengono rispettate le norme di prevenzione del contagio da COVID-19 (uso di maschere, distanza di sicurezza, ecc.), o da qualsiasi altro virus che possa insorgere in futuro, stabilite dalla normativa vigente in un determinato momento.

- Quando viene violata la normale convivenza sociale della struttura o viene arrecato un qualsiasi tipo di disturbo, da parte propria o di persone di cui si è responsabili, ad altri ospiti o visitatori o a terzi, o viene compiuto un qualsiasi atto che possa compromettere la pace e la privacy che gli ospiti si aspettano di trovare durante il loro soggiorno presso l'Hotel.

- Quando compite, promuovete o incoraggiate atti discriminatori nei confronti di altri clienti, visitatori o dipendenti dell'Hotel, o anche dei vostri stessi compagni, o agite in modo scortese o aggressivo nei confronti di uno qualsiasi di essi.

- 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.

- Quando le installazioni, gli accessori, i beni, i servizi e le forniture dell'Hotel, o di qualsiasi altro destinatario del presente Regolamento, sono totalmente o parzialmente danneggiati o deteriorati.

- Quando procedete alla divulgazione o alla diffusione di informazioni di natura riservata dell'Hotel che avete ottenuto durante il vostro soggiorno o transito nella struttura alberghiera.

Allo stesso modo, alle persone che si rifiutano di adempiere all'obbligo legale di compilare e firmare i moduli d'ingresso dei passeggeri, con tutti i dati richiesti (compresi il tipo e il numero di documento d'identità), in conformità con le disposizioni della Legge organica 1/1992, del 21 febbraio, sulla protezione della sicurezza pubblica, e dell'Ordinanza Int/1922/2003, del 3 luglio, del Ministero dell'Interno, sui registri e sui moduli d'ingresso dei passeggeri negli esercizi alberghieri e di ristorazione e in altri esercizi simili, sarà impedito l'accesso e/o il soggiorno nell'esercizio.

Quando si verificano le circostanze di cui sopra o quando le persone incorrono in una o più delle restrizioni sopra elencate, il personale responsabile dell'esercizio può chiedere loro di lasciare l'esercizio, previo pagamento, se del caso, di eventuali fatture in sospeso per servizi e consumi.

Si dichiara espressamente che il libero accesso alle strutture, ai servizi e agli alloggi di questa struttura alberghiera non sarà negato o limitato alle persone che lo desiderano, per motivi di sesso, disabilità, con o senza cane guida, religione, opinione o qualsiasi altra circostanza personale o sociale.

L'Hotel potrà richiedere l'assistenza delle forze dell'ordine per l'allontanamento dai propri locali degli utenti che non rispettino il presente regolamento, che intendano accedervi o permanervi per scopi diversi dalla normale fruizione del servizio alberghiero e anche, eventualmente, di persone non registrate come utenti, che partecipino a banchetti, convegni, ecc. o che incorrano nei casi previsti dal presente articolo come motivi di diniego all'accesso.

ANIMALI: Per quanto riguarda l'ammissione degli animali e le condizioni di ammissione, si applicano le disposizioni dell'articolo 16 del presente Regolamento:

È vietato l'accesso o il soggiorno di persone accompagnate da animali domestici, di qualsiasi tipo, uccelli o qualsiasi altro tipo di animale, ad eccezione delle persone accompagnate da cani guida o da cani da assistenza in conformità con le norme settoriali sull'uso dei cani guida da parte di persone con disabilità visiva totale o parziale.

ARTICOLO 21.- OBBLIGO DI PAGAMENTO IN CASO DI DIVIETO DI ACCESSO O DI SFRATTO.

Tuttavia, nei casi sopra descritti, la persona è tenuta a pagare le spese sostenute fino al momento del divieto di accesso o di soggiorno nell'Hotel.

ARTICOLO 22.- SPOSTAMENTO E SOGGIORNO IN ALBERGO.

La circolazione e la permanenza all'interno dell'Hotel avverrà nei luoghi riservati ai clienti, senza che questi possano accedere in alcun caso alle sale o agli spazi riservati o privati, restando espressamente esclusi i saloni il cui accesso è limitato a coloro che li noleggiano e agli ospiti da essi determinati.

Le aree ad uso esclusivo del personale dello stabilimento, i corridoi di accesso agli uffici amministrativi, le cucine, i magazzini, i depositi, gli spogliatoi del personale e altri locali di servizio sono considerati aree riservate o ristrette.

ARTICOLO 23 - RACCOMANDAZIONI DI SICUREZZA.

La direzione dello stabilimento raccomanda:

- Tenete d'occhio il vostro bagaglio e i vostri effetti personali nelle aree pubbliche per evitare smarrimenti e/o furti. Non lasciateli incustoditi.
- Chiudete la porta della vostra stanza quando uscite e provate a riaprirla per assicurarvi che sia ben chiusa, anche se solo per poco tempo.
- Tenete la porta chiusa quando siete nella stanza.
- Chiudete a chiave il vostro bagaglio quando non lo usate e riponetelo nell'armadietto. Se il vostro b a g a g l i o ha un lucchetto, usatelo sempre.
- Proteggete la chiave o, in mancanza di essa, la tessera o il sistema di accesso alla vostra camera. Non lasciate la chiave alla reception. Restituite sempre la chiave in mano quando lasciate l'Hotel.

  Se dimenticate o perdete la vostra chiave, solo il personale della reception è autorizzato a fornirvi una nuova chiave per aprire la vostra camera.
- Avvisate immediatamente la direzione di qualsiasi evento anomalo che notate, come ad esempio: persone sospette nel corridoio, ripetute telefonate da parte di persone non identificate, bussate alla porta della vostra camera da persone a voi sconosciute o non trovate nessuno alla porta quando andate ad aprire.
- Se alla reception o in qualsiasi altro reparto vi viene chiesto di identificarvi, non fatevi problemi: è per la vostra sicurezza.
- Non esporre gioielli, denaro o oggetti di valore in camera.
- Non invitate estranei nella vostra stanza e non dite loro il vostro numero di stanza.
- Non permettete al personale addetto alle riparazioni di entrare nella vostra camera senza la richiesta o l'autorizzazione della Direzione dell'hotel.

- Non fate entrare nella vostra stanza persone con consegne non richieste.
- Quando si socializza con gli sconosciuti, non rivelare il nome dell'hotel o il numero della camera.
- Non parlate in pubblico o con estranei di programmi specifici per future escursioni, gite, ecc.
- Non conservate la scheda di apertura della camera che vi è stata rilasciata, né alcun documento che indichi il numero della struttura o della camera.
- Non mostrate la chiave della camera in luoghi pubblici.
- Se si riscontrano danni o anomalie, si prega di contattare la reception.
- Vi preghiamo di rispettare le aree in cui si trovano le camere durante le ore notturne e di riposo e, in generale, di evitare di fare rumore inutile.
- Vi preghiamo di utilizzare le strutture in modo appropriato, rispettando gli arredi e i giardini dell'Hotel.
- Si prega di rispettare gli orari di apertura di tutte le strutture dell'hotel.

  Alcuni orari possono cambiare a seconda del periodo dell'anno, come quelli per la fornitura di servizi di ristorazione.
- Per evitare il pericolo di incidenti, non utilizzare bicchieri e altri oggetti di vetro e/o terracotta nell'area della piscina.
- Apprezzeremmo la vostra partecipazione nel caso in cui, durante il vostro soggiorno in hotel, venisse effettuata un'esercitazione antincendio o di evacuazione.

ARTICOLO 24.- POTERI DELL'HOTEL

L'inosservanza totale o parziale di una qualsiasi norma del presente Regolamento autorizza l'Hotel ad adottare, a sua esclusiva discrezione, una delle seguenti procedure:

- Invitare l'autore del reato a modificare il suo comportamento o la sua abitudine;
- Richiedere di il dovuto rispetto y conformità di delle regole regole di comportamento, galateo e abbigliamento;
- Insistere sul rispetto delle disposizioni del presente regolamento;

- Applicare sanzioni specifiche al trasgressore, quali il rimprovero, la sospensione dell'uso di tutte o parte delle strutture e/o dei servizi forniti dall'hotel o l'esclusione dalla struttura alberghiera.

- L'Hotel si riserva il diritto di esercitare il proprio diritto di ammissione e di soggiorno e nell'esercizio di tale diritto può rifiutare l'ingresso a coloro che abbiano precedentemente violato il presente Regolamento e/o a coloro che non rispettino i requisiti sopra elencati.

- Comunicare e notificare alle autorità pubbliche competenti l'intervento necessario.

La Direzione dell'albergo applicherà le sanzioni tenendo conto dei seguenti criteri: la gravità e la natura dell'infrazione e le circostanze del fatto; la reiterazione del comportamento del trasgressore; i precedenti del trasgressore; l'applicazione di precedenti sanzioni al trasgressore.

L'Hotel si riserva il diritto esclusivo di applicare o meno le sanzioni previste dal presente Regolamento. In nessun caso la mancata applicazione di una sanzione al trasgressore potrà essere considerata dallo stesso o da altri clienti o visitatori come un diritto a non essere sanzionati in futuro per cause analoghe o per altre infrazioni commesse dal trasgressore.

Nel caso in cui un destinatario non rispetti, in tutto o in parte, le norme o i regolamenti del presente Regolamento, oltre ad essere passibile di sanzioni, il trasgressore sarà tenuto a risarcire i danni causati.

In ogni caso, il trasgressore dovrà tenere indenne l'Hotel da tutti i danni per qualsiasi reclamo o pretesa che terzi possano avanzare nei confronti della struttura alberghiera in conseguenza del mancato rispetto delle disposizioni del presente Regolamento o della normativa vigente.

Le norme contenute nel presente Regolamento non devono in alcun modo essere interpretate come una discriminazione nei confronti di qualsiasi gruppo etnico, nazionalità, sesso, religione, razza, età o ideologia politica dei destinatari, ma piuttosto come un mezzo idoneo a garantire l'eccellenza e la qualità dei servizi dell'Hotel a tutti i suoi clienti.

In nessun caso il presente Regolamento può essere interpretato come una limitazione o una restrizione dei diritti individuali di chiunque entri volontariamente nello stabilimento, consapevole delle caratteristiche dello stesso e della facoltà dell'Hotel di emanare altre norme o regolamenti (che integrino, estendano, modifichino o sostituiscano le norme qui stabilite, o stabilire nuove regole per disciplinare l'uso o l'utilizzo di specifici settori della struttura o il modo in cui i destinatari del presente Regolamento o altri eventuali destinatari devono comportarsi, comportarsi e presentarsi in qualsiasi settore o struttura della struttura) è propria del diritto di proprietà e/o della responsabilità per il funzionamento rispetto ai diritti dei propri clienti.

ospiti o clienti. Questo potere spetta all'operatore alberghiero, che deve garantire il corretto funzionamento dei servizi, rispettando i diritti dei propri ospiti o clienti.

In conformità a quanto sopra, il proprietario dell'Hotel può impedire al cliente e/o ai suoi accompagnatori di soggiornare nella struttura, e disporre direttamente della loro camera, senza bisogno di alcuna procedura legale, in caso d i :

- Mancato pagamento totale o parziale della fattura (cfr. articolo 3 del presente regolamento).
- Mancanza di accordo sul prolungamento del soggiorno del cliente.
- Uso da parte di più di una persona in una camera singola, da parte di più di due persone in una camera doppia o suite, o da parte di più di tre persone in una camera tripla.
- Il verificarsi di una delle cause che impediscono l'accesso o la permanenza nella struttura, stabilite dalla struttura stessa nell'esercizio del suo diritto di ammissione.
- Rifiuto del cliente o delle persone che lo accompagnano di compilare e firmare il modulo di iscrizione del passeggero.
- Inosservanza da parte del cliente e/o degli accompagnatori di qualsiasi altro obbligo previsto dal presente Regolamento o dalla normativa vigente in materia.

In questi casi, il cliente e/o i suoi accompagnatori sono obbligati a lasciare la stanza e il resto dei locali della struttura immediatamente dopo essere stati invitati dalla Direzione.

Se il cliente si rifiuta di liberare i locali o reagisce in modo tale da costituire un reato, l'Hotel può richiedere l'assistenza della polizia e/o delle autorità di controllo turistico per eseguire lo sfratto. Quanto sopra non pregiudica il diritto dell'Hotel di richiedere al cliente gli importi non pagati, nonché i danni che, eventualmente, il comportamento del cliente può aver causato.

I Tribunali ordinari del luogo in cui si trova l'Hotel saranno competenti a conoscere e risolvere qualsiasi controversia o conflitto tra i destinatari del presente Regolamento e l'Hotel, con giurisdizione in materia civile, rinunciando a qualsiasi altra giurisdizione che possa corrispondere, fatto salvo l'intervento della Giustizia penale quando opportuno.

V. INFORMATIVA SULLA PRIVACY

ARTICOLO 25.- GESTIONE DEI DATI

L'Hotel, al fine di adempiere agli obblighi di legge, svolgere i servizi offerti ai propri clienti, offrire prodotti e servizi personalizzati, migliorare il rapporto commerciale e gestire le richieste avanzate dai nostri clienti, tratterà i dati personali dei propri clienti in modo automatizzato e si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di trattamento automatizzato dei dati.

Poiché alcuni hotel della catena alberghiera Vincci sono gestiti da società diverse da Vincci Hoteles, S.A., vi informiamo che ciascuna delle società sarà responsabile del trattamento dei vostri dati, a seconda dell'hotel in cui soggiornate, anche se i dati da voi forniti potranno essere comunicati alle altre società per fornirvi i servizi richiesti o per poter rispondere alle domande che ci porrete. L'elenco delle società che gestiscono gli hotel del gruppo VINCCI *è consultabile sul nostro sito ufficiale.*

La finalità principale del trattamento è la gestione del soggiorno e dei servizi richiesti.

La legittimità del trattamento è stabilita dall'esecuzione del contratto di hosting e di servizi e, ove applicabile, dal consenso espresso.

I destinatari dei dati sono quelli stabiliti dalla normativa vigente.

Ulteriori informazioni: potete consultare, e vi invitiamo a farlo, l'informativa completa e dettagliata sulle avvertenze legali e sulla protezione dei dati personali sul sito **https://www.vinccihoteles.com/es/Politica-de-privacidad-de- estancias-en-Hoteles**, disponibile in diverse lingue, in cui prevale lo spagnolo in caso di discrepanza, in quanto è l'unica lingua legalmente vincolante.

Potete esercitare i vostri diritti di accesso, rettifica e cancellazione, nonché gli altri diritti specificati nelle "informazioni aggiuntive", presso il titolare del trattamento.

- Telefono: +34 639 75 32 00
- E-mail di contatto: **dpd@vinccihoteles.com**

Per esercitare tali diritti, l'interessato deve inviare una comunicazione all'indirizzo sopra indicato, indicando il diritto che desidera esercitare e allegando una copia di un documento che lo identifichi in modo affidabile, come la carta d'identità, il passaporto o un altro documento valido equivalente.

VI.-ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E PERSONA RESPONSABILE

ARTICOLO 26.- DUBBI E DOMANDE VARIE

Se avete dubbi o domande sul funzionamento dell'hotel, potete rivolgervi al nostro personale della reception, che vi assisterà e, se necessario, contatterà la persona autorizzata a risolvere il vostro dubbio o la vostra domanda.

VII.- INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI DA TERZI

ARTICOLO 27. SERVIZI FORNITI DA TERZI

Alla reception è possibile ottenere informazioni su escursioni, servizi ed esperienze fornite da società diverse dal gestore dell'hotel.

Questa struttura non è responsabile dei servizi forniti da società diverse dal gestore dell'hotel.

VIII.- INFORMAZIONI AGLI UTENTI SULLE STRUTTURE O SUI SERVIZI CHE PRESENTANO UN RISCHIO E SULLE MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE AL RIGUARDO.

ARTICOLO 28.- SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI

Tutte le strutture o i servizi del nostro hotel sono dotati di misure che favoriscono o garantiscono la vostra sicurezza in ogni momento.

Tuttavia, se ritenete che l'uso di una struttura o di un servizio possa rappresentare un rischio per la vostra salute o integrità fisica, vi invitiamo a contattarci in modo da potervi informare e dissipare eventuali dubbi al riguardo.

In ogni caso, se avete dubbi sul fatto che l'uso di una struttura o di un servizio possa rappresentare un rischio per la vostra salute o integrità fisica, vi invitiamo a scegliere un altro servizio o struttura.

ARTICOLO 29.- NORME DI SICUREZZA

Piano di autoprotezione. Il cliente ha a disposizione indicazioni di intervento in caso di emergenza, nonché la segnaletica delle vie di evacuazione e dei mezzi antincendio. In caso di emergenza, è necessario seguire le istruzioni supplementari fornite dal personale dell'hotel. L'ostruzione delle uscite di emergenza e delle attrezzature antincendio (estintori, idranti, pulsanti...) e il loro uso improprio possono comportare l'espulsione dall'hotel.

Eventi. Nelle sale congressuali e nelle aree comuni, l'espositore/assemblatore si impegna a rispettare le norme di sicurezza delle sale, in particolare quelle relative alla capienza massima, alle uscite di sicurezza e alle misure antincendio. I materiali e gli oggetti non devono poggiare sulle pareti e sui sedili, ma devono essere collocati in modo stabile e ben accatastati negli appositi spazi. I materiali e gli oggetti che potrebbero graffiare il pavimento non devono essere trascinati. Per il loro trasporto si deve prevedere una moquette o altro materiale.

Affitto di sale. L'affitto o l'assegnazione di qualsiasi spazio a qualsiasi persona fisica o giuridica non esonera la persona responsabile dallo svolgere solo attività compatibili con la legislazione e con lo spazio, vietando qualsiasi attività illegale, rumorosa, fastidiosa, insalubre, pericolosa e/o nociva. La persona che sottoscrive il contratto di affitto o di assegnazione sarà responsabile di qualsiasi attività che si svolga, così come di qualsiasi danno causato, e dovrà dichiararlo in anticipo al fine di stabilire un Coordinamento delle attività commerciali (Regio Decreto 171/2004). Qualsiasi inadempienza o mancanza di solvibilità comporterà l'espulsione dall'hotel.

Collaborazione. Se il cliente ritiene che l'uso di una struttura o di un servizio possa rappresentare un rischio per la sua salute o la sua integrità fisica, lo invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti per essere informato e per rispondere alle sue eventuali domande in merito.

PROTOCOLLI D'AZIONE IN CASO DI EMERGENZE O CRISI SANITARIE.

30.1.- Nel caso in cui le Autorità dichiarino una situazione di emergenza o di crisi sanitaria che pregiudichi il normale funzionamento del nostro Hotel, ne verrà data notizia sul nostro sito web affinché, in qualità di Cliente, possiate essere a conoscenza delle misure adottate e rispettarle.

30.2.- Il Cliente che, in una situazione di emergenza o di crisi sanitaria dichiarata dalle Autorità, non ottemperi alle misure, obbligatorie o raccomandate, che sono state adottate in questo stabilimento, può causare l'immediata risoluzione del contratto di alloggio; il soggiorno viene annullato senza diritto ad alcun rimborso e con preavviso all'Autorità competente.