



Regolamento interno Locanda ARCADIA

(di seguito denominata "Struttura")

Le porgiamo il nostro Benvenuto, La ringraziamo per averci scelto e Le auguriamo un lieto e piacevole soggiorno.

PREMESSA:

Al fine di agevolare la Sua permanenza all'interno della nostra Struttura, La invitiamo a **leggere attentamente** il presente **Regolamento**, le **norme comportamentali** in esso stabilite, nonché la **Procedura interna** contenente tutte le misure intraprese per l'**emergenza Covid-19** nella nostra struttura.

Il Regolamento, le norme comportamentali e la Procedura per l'emergenza Covid-19 sono parte integrante della prenotazione, per cui al momento della conferma della prenotazione tutte le disposizioni si considerano tacitamente accettate.

Il presente regolamento è esposto all'interno della Struttura ed in ogni camera, ed è visibile e scaricabile sul sito internet **www.locandarcadia.it**.

Per tutto quanto non espressamente stabilito nel presente Regolamento, si fa riferimento alle normative regionali e nazionali vigenti, nonché al buon senso di ciascuno nell'interesse di tutti.

DISPOSIZIONI:

Si invitano i signori ospiti ad osservare le seguenti disposizioni, al fine di consentire un piacevole soggiorno agli altri e a se stessi:

1. PRENOTAZIONE

- a) La prenotazione può essere effettuata inviando una richiesta scritta all'indirizzo di posta elettronica **info@locandarcadia.it** oppure telefonando al numero **(+39) 0971 991964**, oppure compilando il Form presente nella Home del nostro sito web.
- b) Nella richiesta di prenotazione devono essere indicati i seguenti dati: nome e cognome, tipo di camera richiesto, numero degli Ospiti, giorno di arrivo, giorno di partenza, nonché un recapito telefonico e un indirizzo e-mail per eventuali comunicazioni.
- c) Si invita ad indicare anche l'orario stimato dell'arrivo.

2. CAPARRA

- a) A conferma della prenotazione è richiesto come garanzia il versamento, tramite bonifico bancario, di una caparra confirmatoria pari al 30% dell'importo dell'intero soggiorno.
- b) La caparra deve riportare i riferimenti della prenotazione (nominativo, recapito, periodo del soggiorno).

3. DISDETTA

- a) In caso di disdetta della prenotazione da parte dell'Ospite effettuata nei cinque (5) giorni precedenti la data di arrivo, la caparra non verrà restituita.
- b) Nel caso di disdetta (per qualsiasi motivo) effettuata dalla Locanda Arcadia entro le ventiquattro (24) ore precedenti la data di arrivo, la Direzione provvederà ad alloggiare l'Ospite in camere o strutture equivalenti o superiori.
- c) Nel caso in cui l'Ospite fosse impossibilitato ad occupare l'alloggio nel periodo prenotato per qualsivoglia motivazione, non è previsto alcun rimborso.

4. ARRIVO (CHECK IN)

- a) Il giorno di arrivo il Check-in viene effettuato **dalle ore 15:00 alle ore 19:00**, ma è possibile concordare preventivamente orari diversi contattando la struttura.
- a) L'Ospite, all'arrivo in Struttura, dovrà fornire alla reception un documento di identità in corso di validità, in caso contrario la Direzione rifiuterà di effettuare l'accettazione secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- b) I minori di anni 18 non accompagnati dai genitori o da chi ne sia legalmente responsabile, previa esibizione di un documento che ne attesti la responsabilità unitamente ad un recapito telefonico di reperibilità e copia del documento di identità, non saranno accettati.
- c) In nessun caso è permesso l'alloggio a persone eccedenti il numero fissato nella prenotazione se non preventivamente concordato. La Struttura si riserva il diritto di rifiutare l'ingresso all'alloggio se tale condizione non viene osservata.
- d) Se per causa di forza maggiore, non sia possibile per l'Ospite arrivare nei tempi previsti, è indispensabile avvertire la Direzione.
- e) Il saldo del soggiorno deve essere effettuato in fase di *Check-in*, mentre alla riconsegna della camera in fase di *Check-out* verrà saldato il costo di eventuali consumazioni extra addebitate (minibar, ristorante, etc.).

PRECONTO E VERIFICA: prima di effettuare il saldo è possibile richiedere la visione del conto. Eventuali errori o mancanze devono essere segnalati prima dell'emissione del conto.

5. VERIFICA DELLA CAMERA

- a) Eventuali danni o malfunzionamenti che l'Ospite dovesse riscontrare nel prendere alloggio nella camera devono essere segnalati alla Direzione immediatamente.
- b) In mancanza, gli eventuali danni riscontrati successivamente saranno addebitati all'Ospite medesimo.

6. PARTENZA (CHECK OUT)

- a) Il giorno di partenza la camera deve essere liberata **entro e non oltre le ore 11:00**, salvo accordi diversi.
- b) L'Ospite che desideri partire durante la notte o la mattina prima delle ore 7.30, dovrà comunicarlo preventivamente ed effettuare il *Check-out*, e il saldo di eventuali extra, la sera prima della partenza.

- c) Il giorno della partenza è possibile lasciare il bagaglio in custodia presso la Struttura fino alle ore 17:00.

7. PARTENZA ANTICIPATA

In caso di partenza anticipata, l'Ospite è tenuto a pagare la camera per i restanti giorni della prenotazione ai sensi dell'art. 1385 -1386 cc e successive modifiche.

8. SERVIZIO DI PORTINERIA

Il servizio di portineria viene erogato dalle ore 7.00 alle ore 23.30. Dopo tale orario il cancello di ingresso viene chiuso e si potrà accedere all'interno della struttura muniti di telecomando.

9. DIVIETO DI INGRESSO

- a) È vietato l'ingresso in Struttura ai non soggiornanti. Le visite di familiari o amici devono essere autorizzate dalla Direzione, nei termini previsti dalla normativa vigente. Inoltre il visitatore è tenuto a lasciare presso la Direzione un documento d'identità che ritirerà all'uscita dalla Struttura.
- b) Tutte le persone presenti all'interno della Struttura, non espressamente autorizzate dalla Direzione, saranno denunciate alla Pubblica Sicurezza.

10. TARIFFE

Le tariffe si intendono per notte indipendentemente dall'ora di ingresso, e sono distinte come di seguito indicato:

- a) pernottamento: comprende la camera e la prima colazione;
- b) pernottamento con mezza pensione: comprende la camera, la prima colazione e un pasto a scelta fra pranzo o cena;
- c) pernottamento con pensione completa: comprende la camera, la prima colazione e due pasti, pranzo e cena.

Si precisa che i pasti non compresi verranno conteggiati come extra e che i pasti non usufruiti non potranno essere rimborsati.

Inoltre, si evidenzia che il costo del soggiorno comprende la pulizia giornaliera della camera e il cambio quotidiano della biancheria da bagno.

11. SERVIZI EXTRA

Ulteriori servizi extra non compresi nelle tariffe sopra descritte sono i seguenti:

- servizio navetta;
- servizio lavanderia (per gli indumenti degli ospiti);
- servizio di cambio della biancheria da letto giornaliero. Il cambio della biancheria da letto è settimanale, ma se richiesto dal cliente potrà anche essere giornaliero e conteggiato come extra;
- servizio di pulizia al di fuori della pulizia giornaliera.

12. ORARI DEI PASTI

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- **prima colazione** dalle ore 07.30 alle ore 9:30;
- **pranzo** dalle ore 12.30 alle ore 14.30;
- **cena** dalle ore 19.00 alle ore 22.00.

Gli Ospiti soggetti ad allergie o intolleranze alimentari sono tenuti ad avvisare anticipatamente la Direzione (al momento della prenotazione).

Nel caso in cui l'Ospite volesse effettuare una gita o usufruire del pranzo al di fuori della Struttura, la Direzione, **su richiesta dell'Ospite medesimo** avanzata il giorno precedente l'uscita e sempre che sia possibile, provvederà a fornire il pranzo al sacco.

Per ragioni di sicurezza igienico-alimentare NON è consentito all'Ospite di consumare o preparare i pasti nella camera.

13. PARCHEGGIO

- a) Il parcheggio delle vetture è riservato solo agli ospiti della Struttura, è gratuito, e ad ogni camera corrisponde un posto macchina.
- b) L'Ospite è invitato a chiudere a chiave l'auto e a non lasciare all'interno oggetti di valore.

14. SERVIZIO NAVETTA PER GLI ARRIVI E LE PARTENZE

- a) PER L'ARRIVO: la Struttura può fornire il servizio navetta per chi arriva in treno o in autobus presso la Stazione Centrale di Potenza o la Stazione di Picerno, previa richiesta da parte dell'Ospite che deve pervenire alla Direzione entro le ore 12:00 del giorno precedente a quello di arrivo e deve contenere l'ora presumibile di arrivo. L'Ospite è tenuto a comunicare alla Direzione eventuali ritardi.
- b) PER LA PARTENZA: il servizio navetta per la partenza dalla Struttura è fruibile da parte dell'Ospite **fino alle ore 12:00 del giorno di partenza**, comunicando con anticipo l'orario in cui intende fruire del transfert. Dopo le ore 12:00 non è più possibile usufruire della navetta, salvo diverso accordo con la Direzione.

15. SERVIZIO DI LAVANDERIA

- a) L'Ospite può usufruire del servizio di lavanderia per i propri indumenti alle tariffe indicate nella camera.
- b) La consegna deve avvenire entro le ore 11.00, utilizzando gli appositi sacchetti dotati di modulo descrittivo che va opportunamente compilato.
- c) La riconsegna sarà effettuata dopo 48 ore.

16. SERVIZIO DI PULIZIA

- a) La pulizia delle camere è giornaliera e viene effettuata dalle ore 09:00 alle ore 11:00.
- b) L'Ospite deve lasciare libera la camera. Qualora, invece, non voglia essere disturbato deve appendere l'apposito cartello fuori della porta.
- c) La spazzatura deve essere riposta negli appositi cestini presenti nella camera e negli spazi comuni.

17. SERVIZIO WI-FI

Gli spazi comuni e le camere sono coperti dalla rete WI-FI gratuita la cui password viene fornita alla reception.

18. SOSPENSIONE DELLE FORNITURE

In caso di sospensione della fornitura di energia elettrica o di acqua o della rete Internet da parte dei rispettivi Fornitori e dovuta a causa di forza maggiore, la Direzione declina ogni responsabilità e non è tenuta ad effettuare alcun rimborso.

19. RISPETTO DELL'AMBIENTE

- a) Durante il soggiorno l'Ospite è invitato a salvaguardare l'ambiente naturale facendo un uso razionale dell'acqua e dell'energia elettrica, evitando di lasciare rubinetti aperti, condizionatori e luci accesi, quando non ve ne sia necessità o quando si esce dall'alloggio.
- b) L'Ospite è invitato a non gettare rifiuti nelle aree comuni, nei parchi e nei giardini, e a differenziare i rifiuti deponendoli negli appositi contenitori.
- c) È assolutamente vietato abbandonare a terra o negli spazi verdi i mozziconi di sigaretta che vanno, invece, gettati negli appositi contenitori metallici.
- d) È obbligatorio, altresì, rispettare tutte le indicazioni specifiche riportate nei cartelli posti nell'area di proprietà e/o di pertinenza della Struttura.

20. RISPETTO DEGLI ORARI E DEL SILENZIO

- a) L'Ospite è invitato ad attenersi agli orari esposti.
- b) Per motivi organizzativi non è possibile erogare i servizi al di fuori di tali orari né rimborsare i servizi non usufruiti per ritardo dell'Ospite.
- c) Il silenzio va rispettato negli orari della quiete pomeridiana e del riposo notturno.
- d) È vietata qualunque attività che possa arrecare disturbo agli altri Ospiti, compresa la tenuta a volume alto e non consono di televisori e altri apparati di riproduzione musicale.

21. DIVIETO DI FUMO, FUOCHI E FIAMME LIBERE

- a) È vietato fumare in tutti i locali interni alla Struttura, e soprattutto nelle camere.
- b) Non è **assolutamente** consentito accendere candele, fuochi, fiamme libere sia nei locali interni sia nelle aree esterne per evitare il pericolo di incendio.
- c) L'Ospite è obbligato ad informarsi sulle disposizioni antiincendio e sui comportamenti da adottare in caso di incendio leggendo attentamente il Piano Sicurezza ed il Regolamento affissi all'interno delle aree comuni della Struttura e delle camere.

22. DIVIETO DI UTILIZZARE APPARECCHIATURE ELETTRICHE

- a) È vietato utilizzare nelle camere apparecchiature non fornite dalla Struttura come fornelli, stufe elettriche, piastre, asciugacapelli, ferri da stiro.
- b) Dal divieto sono esclusi rasoi elettrici, Personal Computer, tablet, carica batterie.

23. VALORI E BENI PERSONALI DEGLI OSPITI

- a. L'Ospite è invitato a non lasciare incustoditi i propri valori.
- b. Quando si esce dalla camera, l'Ospite è invitato a chiudere a chiave la porta e a controllare che le finestre siano ben chiuse, onde evitare la sottrazione dei valori e dei beni personali.
- c. In mancanza di quanto sopra esplicitato, la Direzione si ritiene manlevata da qualsivoglia responsabilità per danneggiamenti o furti.
- d. Nel rispetto di tutti, chiunque trovi un oggetto smarrito che non gli appartiene è pregato di consegnarlo alla reception.

24. DANNEGGIAMENTO DEI LOCALI E DELLE ATTREZZATURE

- a. L'Ospite si impegna a rispettare i locali e le cose in essi contenute. Chi arreca danni ai locali, alle attrezzature e ai beni degli altri Ospiti è ritenuto responsabile secondo la normativa vigente e sarà obbligato al risarcimento dei danni.
- b. Furti, atti vandalici e danneggiamenti intenzionali verranno immediatamente denunciati alle Autorità competenti.

25. RESPONSABILITÀ IN CASO DI PRESENZA MINORI

- a) Qualora nella Struttura siano presenti dei minori, i genitori (o chi esercita legalmente la potestà) sono responsabili degli atti compiuti dai propri figli, e sono tenuti a sorvegliarli e ad accertarsi che mantengano un comportamento educato e rispettoso verso gli altri e le attrezzature messe a disposizione dalla Struttura ai propri Ospiti.
- b) La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali infortuni occorsi ai minori che non siano accompagnati e sorvegliati dai genitori e/o affidatari all'interno ed all'esterno della Struttura.

26. CASSETTA MEDICA

- a) La Struttura è provvista di una cassetta medica di prima necessità (cerotti, acqua ossigenata, garze, etc.) per piccoli interventi, situata presso la Direzione.
- b) Per problemi più gravi l'Ospite può contattare la Guardia medica o il 118.

27. RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO

A giudizio insindacabile della Direzione, la mancata osservanza delle disposizioni sopra enunciate, e la tenuta di un comportamento scorretto che danneggi gravemente l'armonia e lo spirito della Struttura, potranno comportare l'allontanamento dei responsabili quali Ospiti indesiderati. In tal caso, l'Ospite allontanato non avrà diritto alla restituzione del corrispettivo versato, con riserva della Direzione stessa di reclamare il risarcimento di eventuali danni e pregiudizi.

A tal proposito, si ricorda che la conferma della prenotazione comporta la totale accettazione del presente Regolamento, comprese le eventuali conseguenze più spiacevoli.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gentile Ospite,

ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (GDPR n. 679/2016 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali”), desideriamo informarLa che il trattamento dei Suoi dati personali è effettuato con correttezza e trasparenza, per fini leciti e tutelando la Sua riservatezza ed i Suoi diritti.

Il trattamento è effettuato anche con l’ausilio di mezzi informatici per le seguenti finalità:

1. per acquisire e confermare la Sua prenotazione di servizi di alloggio e servizi accessori, e per fornire i servizi richiesti. Trattandosi di trattamenti necessari per la definizione dell’accordo contrattuale e per la sua successiva attuazione, non è richiesto il Suo consenso, tranne nel caso in cui siano conferiti dati particolari, cosiddetti sensibili. In caso di rifiuto a conferire i dati personali, non potremo confermare la prenotazione o fornirLe i servizi richiesti. Il trattamento cesserà alla Sua partenza, ma alcuni Suoi dati personali potranno o dovranno continuare ad essere trattati per le finalità e con le modalità indicate nei punti successivi;
2. per adempiere all’obbligo previsto dal “Testo unico delle leggi di Pubblica Sicurezza” (articolo 109 del R.D. 18.6.1931 n. 773) che ci impone di comunicare alla Questura, per fini di pubblica sicurezza, le generalità dei clienti alloggiati secondo le modalità stabilite dal Ministero dell’Interno (Decreto 7 gennaio 2013). Il conferimento dei dati è obbligatorio e non richiede il Suo consenso, ed in caso di rifiuto a fornirli non potremo ospitarLa nella nostra struttura. I dati acquisiti per tale finalità non vengono da noi conservati;
3. per adempiere ai vigenti obblighi amministrativi, contabili e fiscali. Per tali finalità il trattamento è effettuato senza necessità di acquisire il Suo consenso. I dati sono trattati da noi e da nostri incaricati, e vengono comunicati all’esterno solo in adempimento ad obblighi di legge. In caso di rifiuto a conferire i dati necessari per gli adempimenti sopra indicati, non potremo fornirLe i servizi richiesti. I dati acquisiti per tali finalità vengono da noi conservati per il tempo previsto dalle rispettive normative (10 anni, e anche oltre in caso di accertamenti fiscali);
4. per espletare la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate a Lei indirizzati durante il Suo soggiorno. Per tale finalità è necessario il Suo consenso. Potrà revocare il consenso in qualsiasi momento. Il trattamento cesserà comunque alla Sua partenza;
5. per inviarLe i nostri messaggi promozionali e aggiornamenti sulle tariffe e sulle offerte praticate. Per tale finalità, previa acquisizione del Suo consenso, i Suoi dati saranno conservati per il periodo massimo di **2 anni** e non saranno comunicati a terzi. Potrà revocare il consenso in qualsiasi momento;
6. per fini di protezione delle persone, della proprietà e del patrimonio aziendale attraverso un sistema di videosorveglianza di alcune aree della struttura, individuabili per la presenza di appositi cartelli. Per tale trattamento non è richiesto il Suo consenso, in quanto persegue il nostro legittimo interesse a tutelare le persone ed i beni rispetto a possibili aggressioni, furti, rapine, danneggiamenti, atti di vandalismo e per finalità di prevenzione incendi e di sicurezza del lavoro. Le immagini registrate sono cancellate dopo 24 ore, salvo festivi o altri casi di chiusura dell’esercizio, e comunque non oltre una settimana. Non sono oggetto di comunicazione a terzi, tranne nel caso in cui si debba aderire ad una specifica richiesta investigativa dell’autorità giudiziaria o di polizia giudiziaria. Desideriamo, inoltre, informarLa che il Regolamento europeo le riconosce alcuni diritti, tra cui il diritto di accesso e di rettifica, o di cancellazione o di limitazione o di opposizione al trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, se ed in quanto applicabili (articoli da 15 a 22 del Regolamento UE n. 679 del 2016). Può inoltre proporre reclamo all’autorità di controllo, secondo le procedure previste dalla normativa vigente.
7. Per qualsiasi ulteriore informazione, e per far valere i diritti a Lei riconosciuti dal Regolamento europeo, potrà rivolgersi al titolare del trattamento: So.GE.Sa. Srl, con sede in Tito (PZ) Contrada Macchia n. 2 - tel. (+39) 0971 485099, e-mail: sogesasrl@gmail.com.

NUMERI UTILI

Per qualsiasi emergenza gli Ospiti possono contattare la *Reception* al numero di telefono 0971 991964

Guardia medica: via Piacenza 26 – Picerno (PZ), tel. 0971 995081

Pronto soccorso: Ospedale San Carlo, via Potito Petrone 6 – Potenza, tel. 0971 612694

Polizia locale: via G. Albini – Picerno (PZ), tel. 0971/990238

Servizio taxi: tel. 0971 1771