

REGOLAMENTO CX HOTEL & HOSTEL Strutture ricettive Hotel – Tutte le sedi

1. Premessa e Campo di applicazione

Il presente Regolamento è istituito per garantire a tutti gli Ospiti un soggiorno uniforme, ordinato e piacevole all'interno delle strutture ricettive CX Hotel & Hostel (di seguito "la Struttura").

Esso ha natura contrattuale: la richiesta di soggiorno e la sua accettazione da parte di CX implicano la piena accettazione del presente Regolamento.

Il Regolamento si applica a tutti gli ospiti delle strutture CX nelle categorie Hotel & Hostel e si affianca, senza sostituirlo, al regolamento specifico delle residenze studentesche ove applicabile.

Per i gruppi organizzati, il presente Regolamento costituisce parte integrante delle condizioni di soggiorno e si applica congiuntamente agli eventuali accordi contrattuali sottoscritti tra le parti. In caso di specifiche pattuizioni contrattuali, queste prevalgono limitatamente agli aspetti espressamente disciplinati

Il Regolamento è consultabile presso la Reception di ogni struttura e pubblicato sul sito www.campusx.it. La Direzione si riserva la facoltà di modificarlo dandone comunicazione tramite affissione in Reception e pubblicazione sul sito.

2. Check-in e Check-out

2.1 Orari

- Check-in: dalle ore 15:00 del giorno di arrivo
- Check-out: entro le ore 11:00 del giorno di partenza
- Late check-out (fino alle 13:00): su richiesta e in ogni caso salva disponibilità, può comportare l'applicazione di un supplemento
- Early check-in: su richiesta e disponibilità della struttura

Per i gruppi organizzati, la Direzione potrà concordare modalità e tempistiche di check-in differenti, al fine di garantire un'efficiente gestione degli arrivi.

RESTUDENT

Per arrivi fuori orario si prega di contattare anticipatamente la Reception. Alcune strutture dispongono di self check-in: le istruzioni saranno fornite via e-mail prima dell'arrivo.

Trascorso l'orario di check-out senza preventiva autorizzazione, la Direzione si riserva di applicare gli eventuali supplementi.

2.2 Documenti e registrazione

Al momento del check-in tutti gli Ospiti (inclusi eventuali accompagnatori) sono tenuti a presentare un documento d'identità valido (carta d'identità, passaporto o permesso di soggiorno). I dati vengono trasmessi all'autorità di Pubblica Sicurezza tramite il sistema Alloggiati Web, come previsto dalla normativa italiana vigente.

I dati personali sono trattati in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR). L'informativa privacy è disponibile in Reception e sul sito della Struttura.

2.3 Chiavi e accessi

A ciascun Ospite viene consegnata una chiave/card per l'accesso alla camera. Su richiesta, possono essere consegnate ulteriori chiavi/card. Tutte le chiavi/card consegnate sono personali, non possono essere cedute a terzi e devono essere riconsegnate al momento del check-out. Lo smarrimento di una o più chiavi/card deve essere segnalato immediatamente alla Reception; eventuali costi di sostituzione sono a carico dell'Ospite.

3. Camere e Aree Comuni

3.1 Uso della camera

Ogni camera può essere occupata esclusivamente dal numero di Ospiti previsto dalla prenotazione e autorizzato dalla Struttura. Tutti i nominativi degli occupanti devono essere comunicati e registrati alla Reception. Gli Ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente alla Reception qualsiasi danno, malfunzionamento o anomalia riscontrati all'arrivo, al fine di evitare addebiti impropri.

3.2 Pulizie

Le camere vengono pulite quotidianamente dalle ore 08:00 alle ore 15:00. Si prega di lasciare la camera libera in tale fascia oraria. Il cambio biancheria da letto avviene ogni 3 giorni. Aiutaci a rispettare l'ambiente: se vuoi riutilizzare il tuo asciugamano, appendilo. Se vuoi che venga sostituito, lascialo a terra.

RESTUDENT

L'Ospite che preferisce non ricevere il servizio di pulizia durante la permanenza può esporre l'apposito cartellino "Do Not Disturb". La Struttura non è responsabile per la mancata pulizia in tali circostanze.

3.3 Accesso del personale

Oltre al normale accesso per la pulizia e il controllo qualità dei servizi erogati al cliente, il personale della Struttura può accedere alla camera occupata per manutenzione o altri motivi urgenti, previo avviso all'Ospite ove possibile e salve situazioni di emergenza.

3.4 Aree comuni

Le aree comuni (lobby, corridoi, spazi co-working, palestra, aree relax, ecc.) sono a disposizione di tutti gli Ospiti, nel rispetto delle eventuali limitazioni relative agli orari di accesso e al numero massimo di persone contemporaneamente presenti negli spazi. Si richiede un utilizzo rispettoso degli spazi e delle attrezzature. È vietata qualunque attività che possa arrecare disturbo o danno agli altri Ospiti o al personale.

4. Comportamento e convivenza

4.1 Silenzio e rispetto

- Dalle ore 22:00 alle ore 08:00 vige il silenzio notturno in tutte le aree della Struttura
- Nei corridoi e nelle zone di transito si chiede di mantenere un comportamento silenzioso e rispettoso
- Per i gruppi organizzati, il referente indicato al momento della prenotazione è invitato a collaborare con la Direzione della Struttura affinché tutti i partecipanti osservino le disposizioni del presente Regolamento.

4.2 Visitatori esterni

Gli Ospiti possono ricevere visite nelle aree comuni della Struttura. I visitatori non registrati non possono accedere alle camere né pernottare nella Struttura. Tutti i visitatori esterni devono essere segnalati alla Reception preventivamente o contestualmente al loro arrivo in struttura.

4.3 Minori

I genitori o i tutori legali sono solidalmente responsabili del comportamento dei minori affidati alle loro cure all'interno della Struttura e sono tenuti a vigilare affinché vengano rispettate le norme del presente Regolamento.

4.4 Divieti generali

- Divieto assoluto di fumo (comprese sigarette elettroniche e dispositivi a tabacco riscaldato) in tutti gli spazi interni della Struttura (corridoi, camere, aree comuni). Le aree fumatori, ove presenti, sono indicate dalla segnaletica;
- Divieto di introdurre e consumare stupefacenti o sostanze illegali;
- Divieto di introdurre armi, oggetti contundenti o pericolosi;
- Divieto di danneggiare arredi, attrezzature o qualsiasi elemento della Struttura;
- Divieto di introdurre e/o consumare nelle aree ristoro della Struttura cibi e bevande reperite all'esterno della Struttura, salva autorizzazione della Direzione;
- Divieto di fotografare o riprendere altri Ospiti o il personale senza esplicito consenso;
- Divieto di manomettere o coprire i rilevatori di fumo presenti nelle camere;
- Divieto di: spostare gli arredi tra camere, utilizzare fornelli o apparecchi di cottura, utilizzare apparecchi elettrici ad alto assorbimento non autorizzati, stendere biancheria all'esterno delle finestre, gettare oggetti nel WC, ostruire gli scarichi, utilizzare la camera per attività commerciali o professionali.

5. Animali domestici

Gli animali domestici sono i benvenuti nel nostro Hotel, previa comunicazione al momento della prenotazione e comunque prima dell'arrivo. Al check-in, l'Ospite è tenuto a prendere visione e sottoscrivere il Pet Policy Agreement della Struttura, contenente le specifiche condizioni di soggiorno con animali. È previsto un supplemento per la pulizia.

La Direzione si riserva il diritto di valutare e autorizzare la presenza degli animali in base alla specie, alla taglia, al numero e alle caratteristiche dell'animale, nonché di escludere, a propria discrezione, alcune categorie qualora possano rappresentare un rischio per la sicurezza, l'igiene, il benessere e/o la tranquillità degli Ospiti e del personale.

Ove previsto, in camera saranno messi a disposizione un tappetino e una ciotola.

Negli spazi comuni gli animali devono essere sempre tenuti sotto il diretto controllo del proprietario. I cani devono essere condotti al guinzaglio e, ove previsto dalla normativa vigente, muniti di museruola. Gli altri animali devono essere trasportati o custoditi con modalità adeguate alla loro specie. Il proprietario è tenuto ad assicurarsi che l'animale mantenga un comportamento consono e non arrechi disturbo agli altri Ospiti o al personale.

RESTUDENT

È vietato introdurre animali domestici nell'area piscina di CX Milano Novate e in eventuali ulteriori spazi espressamente indicati dalla Direzione.

In presenza dell'animale all'interno della camera, l'Ospite è tenuto a esporre sempre il cartellino "Do Not Disturb" all'esterno della porta. Il personale addetto alle pulizie non accederà alla camera in presenza del cartellino "Do Not Disturb" e/o dell'animale all'interno della camera; di conseguenza, il servizio di pulizia non verrà effettuato.

Non è consentito utilizzare la biancheria da letto o da bagno per la cura, la pulizia o il riposo degli animali.

Gli animali devono essere in regola con le vaccinazioni e con gli eventuali obblighi sanitari previsti dalla normativa vigente.

Il proprietario è responsabile del comportamento del proprio animale e di tutti i danni arrecati a persone, cose, ambienti o attrezzature. Saranno pertanto a suo carico i costi di pulizia straordinaria, riparazione o sostituzione degli oggetti eventualmente macchiati o danneggiati dall'animale.

6. Parcheggio

Ove disponibile, il parcheggio è indicato alla Reception e può essere un servizio soggetto a pagamento. La Struttura non risponde di danni, furti o atti vandalici ai veicoli parcheggiati nelle aree di pertinenza.

La velocità dei veicoli all'interno delle aree della Struttura non deve superare i 10 km/h.

7. Deposito bagagli

La Struttura, ove disponibile, mette a disposizione degli Ospiti un servizio di deposito bagagli senza custodia prima del check-in e dopo il check-out, durante gli orari di apertura della Reception.

Il servizio è riservato esclusivamente agli Ospiti e può essere utilizzato il giorno di arrivo e il giorno di partenza. Eventuali richieste di deposito per periodi antecedenti o successivi al soggiorno sono soggette a preventiva autorizzazione della Direzione e possono comportare l'applicazione di un supplemento. Per i gruppi organizzati, modalità, orari e tempistiche di consegna e ritiro dei bagagli potranno essere concordati preventivamente con la Struttura in funzione delle esigenze organizzative.

RESTUDENT

Al momento della consegna, ciascun bagaglio viene identificato mediante apposito contrassegno e all'Ospite viene rilasciata una ricevuta, che dovrà essere esibita al momento del ritiro. La Struttura non potrà procedere alla riconsegna del bagaglio in assenza della ricevuta, salvo verifica dell'identità dell'Ospite e della titolarità del bagaglio.

Salvo diversa indicazione della Struttura, il servizio è gratuito per gli Ospiti individuali. Per depositi particolarmente voluminosi, richieste che comportino particolari esigenze operative o gruppi organizzati, la Direzione si riserva di applicare un supplemento, che verrà comunicato preventivamente.

La Struttura si riserva inoltre la facoltà di limitare o rifiutare il servizio di deposito qualora gli spazi disponibili siano esauriti, il bagaglio presenti caratteristiche non compatibili con il luogo ove saranno depositate o sussistano motivi di sicurezza.

Si raccomanda di non lasciare all'interno dei bagagli denaro, documenti di identità, titoli di viaggio, dispositivi elettronici, gioielli, medicinali, oggetti di valore o beni deperibili. La Struttura non potrà essere ritenuta responsabile per lo smarrimento, la perdita o il danneggiamento di tali beni qualora siano stati lasciati all'interno dei bagagli depositati.

I bagagli dovranno essere ritirati entro il termine concordato con la Reception. Eventuali costi derivanti dal deposito prolungato, dal trasferimento, dalla spedizione o da altre attività rese necessarie dal mancato ritiro potranno essere addebitati all'Ospite.

8. Sicurezza e procedure di emergenza

Le uscite di sicurezza, le planimetrie di evacuazione e i dispositivi antincendio sono segnalati nelle aree comuni e in camera. Ogni Ospite è tenuto a prenderne visione al momento del check-in.

In caso di emergenza (incendio, evacuazione, ecc.) seguire le indicazioni del personale e le procedure affisse nei corridoi. È vietato manomettere, ostruire o utilizzare impropriamente i dispositivi di sicurezza (estintori, idranti, allarmi).

Per emergenze notturne potete contattare il personale in reception.

RESTUDENT

9. Responsabilità e danni

Gli Ospiti sono invitati a custodire con particolare attenzione i propri effetti personali e gli oggetti di valore. Nelle Strutture in cui è presente, si raccomanda l'utilizzo della cassaforte in camera. La Struttura non potrà essere ritenuta responsabile per lo smarrimento, la perdita o il danneggiamento di effetti personali lasciati incustoditi dagli Ospiti.

Eventuali danni causati dall'Ospite a camere, arredi, dotazioni o aree comuni saranno addebitati al responsabile. *L'importo dell'addebito sarà determinato dalla Direzione sulla base del costo di riparazione o sostituzione del bene danneggiato.*

La biancheria e le dotazioni della camera sono ad uso esclusivo interno: è vietato portarle fuori dalla Struttura. Eventuali mancanze saranno addebitate all'Ospite.

10. Oggetti smarriti

Eventuali oggetti rinvenuti all'interno della Struttura restano a disposizione dell'Ospite, che verrà informato del ritrovamento. L'Ospite può richiederne la restituzione contattando direttamente la struttura. Le eventuali spese di spedizione sono a carico del richiedente. Gli oggetti saranno trattiene per un periodo massimo di sei mesi dalla data del rinvenimento. Decorso tale termine senza che ne sia stata richiesta la restituzione o il ritiro, la Struttura potrà disporre secondo le proprie procedure interne e nel rispetto della normativa applicabile.

11. Pagamenti e addebiti

Il pagamento del soggiorno è regolato dalle condizioni di prenotazione accettate al momento della conferma. La Struttura può richiedere una pre-autorizzazione sulla carta di credito a garanzia di eventuali extra o danni.

L'Ospite è tenuto al pagamento dell'imposta comunale di soggiorno, ove applicabile, nella misura e secondo le modalità previste dalla normativa e dai regolamenti del Comune competente. L'imposta non è compresa nella tariffa del soggiorno, salvo diversa indicazione.

Per i gruppi organizzati, le modalità di pagamento e fatturazione sono disciplinate dal contratto o dall'offerta commerciale accettata.

Sono accettati solo pagamenti elettronici.

12. Inosservanza del regolamento

L'inosservanza del presente Regolamento e delle disposizioni della Direzione può comportare:

- L'allontanamento immediato dalla Struttura senza rimborso del corrispettivo relativo al soggiorno residuo;
- La segnalazione del fatto alle competenti Pubbliche Autorità nei casi in cui il comportamento possa configurare un illecito penale o amministrativo;
- La segnalazione alle principali organizzazioni turistiche nazionali e internazionali;
- Il diniego di future prenotazioni presso tutte le strutture CX;
- L'addebito all'Ospite di eventuali costi sostenuti dalla Struttura in conseguenza della violazione del presente Regolamento, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di pulizia straordinaria, riparazione o sostituzione di beni danneggiati, interventi tecnici, ripristino degli ambienti o altri oneri direttamente riconducibili al comportamento dell'Ospite.

13. Norme di comportamento in caso di emergenza

Segnalazione di una situazione anomala

Chiunque si accorga di una situazione di emergenza o di pericolo (incendio, presenza di fumo, odore di bruciato, malore o altro) deve mantenere la calma e comportarsi come segue:

- a. contattare immediatamente la reception (sempre presidiata), comunicando:
 - natura dell'evento;
 - area di accadimento;
 - locali interessati;
 - eventuale presenza di infortunati;
- b. la struttura è dotata di sistemi automatici di rilevazione e segnalazione incendio; pertanto, l'azionamento del pulsante manuale di allarme deve essere effettuato solo in presenza di una situazione di pericolo reale e incombente (es. presenza di fumo o fiamme), qualora non sia già intervenuto il sistema automatico, facendo riferimento alle planimetrie esposte;
- c. attenersi alle disposizioni degli addetti alla gestione dell'emergenza, evitando iniziative autonome non coordinate;

Comportamento in caso di segnale di allarme (preallarme)

In caso di attivazione del segnale di preallarme:

- mantenere la calma;

RESTUDENT

- rimanere nel proprio alloggio o nell'area in cui ci si trova, in condizioni di sicurezza (assenza di fumo o pericolo immediato);
- adottare un atteggiamento vigile e restare in attesa di eventuali ulteriori comunicazioni o istruzioni del personale;

Comportamento in caso di segnale di evacuazione

In caso di attivazione del segnale di evacuazione della Residenza, i Clienti devono:

- a. abbandonare immediatamente il proprio alloggio o il luogo in cui si trovano in modo ordinato, senza correre, urlare o provocare panico;
- b. evitare di raggiungere la propria camera o altri locali se ci si trova in aree diverse del fabbricato; seguire le indicazioni del personale presente nell'area;
- c. sospendere le comunicazioni telefoniche non necessarie, al fine di non intralciare i collegamenti di servizio;
- d. utilizzare esclusivamente le scale di sicurezza e le vie di esodo indicate nelle planimetrie;
- e. non utilizzare ascensori;
- f. non tornare indietro per recuperare effetti personali;
- g. aiutare, se possibile e senza esporsi a rischio, eventuali persone in difficoltà;
- h. non sostare nelle immediate vicinanze delle uscite, ma allontanarsi dal fabbricato e raggiungere il punto di raccolta prestabilito;
- i. rimanere nel punto di raccolta fino a nuove disposizioni;
- j. rientrare nell'edificio solo quando espressamente autorizzati;

Indicazioni generali

- L'attivazione dei soccorsi esterni (numero unico di emergenza 112) è normalmente gestita dal personale incaricato, al fine di garantire una comunicazione corretta e coordinata. In caso di pericolo grave e immediato, chiunque può comunque richiedere l'intervento dei soccorsi.
- I dispositivi di protezione antincendio (estintori, idranti) devono essere utilizzati dagli addetti alla gestione dell'emergenza (addetti antincendio), adeguatamente formati e addestrati, e comunque esclusivamente in condizioni di sicurezza, senza esporsi a rischio.

Comportamenti di prevenzione e responsabilità

Al fine di evitare attivazioni improprie dei sistemi di allarme e garantire la sicurezza di tutti gli occupanti, è obbligatorio adottare comportamenti corretti all'interno degli alloggi e delle aree comuni.

In particolare, è fatto divieto di:

- fumare all'interno degli alloggi e nelle aree non consentite;
- lasciare incustoditi fornelli o apparecchiature durante la preparazione dei cibi;

RESTUDENT

- generare fumi o vapori eccessivi (es. cotture non controllate) che possano attivare i rilevatori;
- utilizzare impropriamente spray, vaporizzatori o sostanze che possano interferire con i sistemi di rilevazione incendio;
- manomettere, coprire o alterare in qualsiasi modo i rilevatori di fumo e i dispositivi di sicurezza.

Nel caso in cui, a seguito di comportamenti non corretti (es. cotture non controllate o utilizzo improprio di apparecchiature), si attivi un rilevatore di fumo all'interno dell'alloggio, è necessario:

- mettere immediatamente in sicurezza la situazione (spegnere fornelli/apparecchiature);
- aerare il locale aprendo finestre e, ove possibile, la porta, per favorire la dispersione dei fumi;
- restare disponibili e pronti a rispondere tempestivamente ad eventuali chiamate da parte della reception o del personale di presidio;
- consentire l'accesso e collaborare con il personale addetto alla gestione dell'emergenza per le verifiche del caso.

Comportamenti non conformi possono determinare situazioni di pericolo reale, compromettere la gestione dell'emergenza e comportare l'applicazione delle sanzioni previste dal Regolamento. La manomissione, alterazione o disattivazione dei sistemi di sicurezza e antincendio può inoltre configurare reato ai sensi dell'Art. 437 Codice penale e, nei casi di condotta colposa, dell'Art. 451 Codice penale.

14. Contatti e reclami

Per qualsiasi necessità, segnalazione o reclamo gli Ospiti possono rivolgersi alla Reception della Struttura in qualsiasi momento. Il personale CX è a completa disposizione per rendere il soggiorno il più piacevole possibile.

Reclami formali possono essere presentati per iscritto alla Direzione della struttura o tramite i canali ufficiali CX indicati sul sito www.campusx.it