



TERMINI, CONDIZIONI E REGOLAMENTO

1. **Natura del servizio**

-La Gesta di Cazzorla Domenico & C. Sas è la società che gestisce il Relais Peucetia, ubicato in Via Bari,96 – 70024 – Gravina in Puglia (BA), ed offre i seguenti servizi: - Prenotazione e vendita di soggiorni in struttura ricettiva, prenotazione e vendita di servizi di ristorazione, servizi accessori interni ed esterni.

2. **Prenotazioni, ordini, prezzi, metodi di pagamento**

-Gli acquirenti dei servizi citati al punto 1. devono avere almeno 18 anni compiuti. Sarà negata la possibilità di usufruire del servizio richiesto a chiunque per qualsiasi motivo e in qualsiasi momento risulti minorenni all'atto dell'ingresso al Relais Peucetia.

-Per i nostri servizi alberghieri, la prenotazione deve intendersi perfezionata con la ricezione della "Conferma prenotazione" in forma scritta (contenente il dettaglio dei servizi richiesti, il loro costo, la cancellation policy, la modalità di pagamento e la garanzia) previa verifica della carta fornita a garanzia o ricezione del bonifico.

-Per opzione, qualora accordata in forma scritta dalla direzione, deve intendersi la possibilità di riservare, gratuitamente e senza vincolo di prenotazione, la disponibilità delle camere richieste sino al primo dei due seguenti eventi: termine indicato, richiesta di definizione vincolante della prenotazione (quest'ultima da definirsi in giornata). Si intenderà terminata l'opzione nei termini innanzi indicati senza necessità di ulteriori comunicazioni.

-Le tariffe, ove non specificato, si intendono giornaliere (per notte) indipendentemente dall'ora di ingresso.

-La modalità di soggiorno concordato al momento della prenotazione rimane valida per tutto il periodo di permanenza.

Camera : comprende il solo uso della camera. L'eventuale colazione, ove non espressamente prevista ed inclusa, se richiesta e disponibile avrà un costo supplementare per camera.

Camera con colazione: il soggiorno comprende la stanza e la prima colazione.

-Sono accettati i seguenti metodi di pagamento: - CONTANTI (entro il limite disposto dalla normativa vigente) - BANCOMAT, VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS (in presenza del titolare della carta di credito) - BONIFICO BANCARIO (unicamente verso il nostro IBAN specificato nella corrispondenza nei modi e tempi ivi indicati).

3. **Diritto di recesso, variazioni alla prenotazione e cancellazioni**

-I clienti possono cancellare una prenotazione, solo e sempre secondo la modalità con cui è avvenuta la stessa, indicando tutti i riferimenti presenti nella conferma ricevuta, con le modalità e nei tempi dettati dalla "Cancellation Policy" prevista nella conferma della prenotazione.

-In caso di cancellazione (anche per mancato arrivo, partenza anticipata o ritardata) ed a titolo di penale, sarà dovuto un importo pari al costo della prenotazione cancellata, salvo quanto diversamente convenuto nella conferma prenotazione e dalle condizioni ivi contenute.

4. Informazioni sulla garanzia

- Le prenotazioni sono garantite secondo le modalità descritte nella conferma prenotazione:
- Per le prenotazioni per le quali sono stati forniti gli estremi di una carta di credito del cliente o dell'azienda di appartenenza, si procederà alla pre-autorizzazione all'addebito della stessa carta.
- L'eventuale cancellazione, mancato arrivo, partenza anticipata comporteranno l'addebito, a titolo di penale, della carta di credito fornita a garanzia.
- Le prenotazioni prive di una carta di credito del cliente fornita a garanzia sono garantite fino alle ore 18:00 del giorno di arrivo previsto. Nel caso in cui sia previsto l'arrivo oltre questo orario, sarà necessario contattare la struttura e verificare la possibilità di mantenere valida la prenotazione. In caso di overbooking, sopravvenuta indisponibilità delle camere prenotate, la direzione si impegna a provvedere, a diversa sistemazione in camere o strutture equivalenti.

5. Saldo del soggiorno

- Il saldo del soggiorno è dovuto all'arrivo (l'eventuale garanzia prestata tramite carta di credito non esonera il cliente dal pagamento). La pre-autorizzazione richiesta rimarrà valida e a garanzia per tutta la durata del soggiorno e sarà stornata alla partenza dopo verifica della camera, della regolarità del soggiorno, nonché del saldo degli extra e delle principali condizioni del regolamento, con eventuale addebito in caso di danneggiamenti, extra documentati e contestati e/o partenza anticipata.
- Per le condizioni di scongelamento della pre-autorizzazione si prega di rivolgersi alla propria banca, poiché Relais Peucetia non è responsabile di eventuali ritardi di scongelamento della somma da parte degli Istituti di Credito competenti. Al cliente che ne fa richiesta sarà rilasciata regolare ricevuta dell'operazione descritta.
- Prima del saldo del conto è possibile richiedere la visione del conto e degli addebiti per verifica. Eventuali errori o mancanze devono essere segnalati prima dell'emissione del conto.
- In caso sia necessaria la fattura, l'ospite dovrà segnalarlo tempestivamente (preferibilmente il giorno prima della partenza) fornendoci i dati dell'intestazione ed ogni altro dato utile e necessario alla emissione della stessa. Ove non richiesta si provvederà ad emettere ricevuta fiscalmente valida non annullabile.
- In caso di accordo per pagamento entro la partenza, il saldo di quanto dovuto, consumato o usufruito durante il soggiorno, deve essere corrisposto entro il giorno precedente a quello del check-out.
- Al momento del saldo dovranno essere comunicati dall'ospite gli eventuali extra, incluso l'uso del minibar in camera, eventualmente non ancora rilevati dal personale della struttura.

6. Ospiti non previsti nella prenotazione – non dichiarati

- Il numero di occupanti ciascuna camera dovrà essere quello previsto nella prenotazione. Nel caso all'arrivo il numero di ospiti per camera fosse superiore rispetto a quello indicato, la possibilità di soggiorno degli stessi ulteriori ospiti, dovrà essere approvata dalla direzione, anche per il rispetto dei limiti previsti dalla capienza, e comunque, comporterà un supplemento con adeguamento della tariffa corrispondente al numero di occupanti la camera, per l'intero periodo di soggiorno prenotato.
- Eventuali persone ospitate in camera, ma non dichiarate al momento della prenotazione o al momento del loro arrivo, ove rilevate, comporteranno l'addebito a carico del titolare della

prenotazione, della tariffa corrispondente al numero di occupanti la camera per tutti i giorni di soggiorno previsti, con conseguente segnalazione/denuncia alle autorità di P.S..

-Gli ospiti non possono ricevere visite di parenti, amici, ecc. se non concordato con la Direzione.

-Eventualmente fosse autorizzato l'accesso, si dovranno seguire le procedure indicate per il check-in riportate di seguito (Legge P.S. come modificata: dall'art.7 n.4 della L.203/95).

7. Addebiti per danneggiamenti

-La perdita, totale o parziale e il danneggiamento della chiave verrà conteggiata con un importo minimo di euro 25,00

-Gli ospiti rispondono e vengono chiamati a risarcire danni da loro causati o causati da persone o animali sotto la loro responsabilità.

8. Check in

-Il Check-in è previsto dalle ore 15:00 alle ore 22:00. Eventuali arrivi successivi a questo orario devono essere segnalati alla Reception al momento della prenotazione e concordati per accettazione dalla stessa. Se per cause di forza maggiore, non sia possibile arrivare nei tempi previsti, è indispensabile avvertire la portineria.

-All'arrivo gli ospiti, inclusi i minori, dovranno essere provvisti di idoneo documento di riconoscimento.

-L'età minima per l'accesso ad una camera è di 18 anni se non accompagnati da genitori. I minori verranno accettati solo se accompagnati da un proprio genitore (o da chi ne esercita legalmente la potestà) il quale dovrà sottoscrivere una liberatoria, indicando un recapito telefonico di reperibilità e copia del proprio documento.

-Al loro arrivo tutti gli ospiti sono tenuti a mostrare alla receptionist un proprio documento in corso di validità. Tale documento verrà registrato al fine della Pubblica sicurezza e delle comunicazioni dovute per legge. In caso di mancata visione sarà vietato l'accesso alla struttura (art.109 leggi P.S. come modificato dall'art.7 punto 2 della L.203/95).

-Eventuali ospiti di clienti soggiornanti in struttura, anche se temporanei, dovranno essere concordati e segnalati al ricevimento e presentarsi con un documento d'identità. La presenza all'interno della struttura dovrà essere autorizzata dalla direzione, e comunque avendo accesso esclusivamente alle aree comuni al momento indicate e disponibili ed in nessuna altra area della struttura.

-La fruizione e lo stazionamento nelle aree comuni è subordinata alla disponibilità degli stessi secondo quanto sarà indicato dalla direzione.

-I dati dei ns. ospiti sono trattati in conformità con la vigente normativa sulla privacy. Al momento del check-in gli ospiti sono tenuti alla sottoscrizione ed accettazione della informativa privacy. La privacy policy è visionabile in portineria su richiesta.

-Le chiavi saranno consegnate al ricevimento a partire dall'orario indicato come check in (dalle ore 15:00). Le chiavi saranno consegnate all'arrivo dopo l'aver esplicito le operazioni di registrazione anagrafica ed eventualmente, ove non diversamente convenuto, aver provveduto al saldo del conto.

-Qualora la camera fosse già disponibile prima dell'orario di check-in indicato, a discrezione della direzione, potrà essere assegnata in anticipo.

-La scelta e la assegnazione della camera, nella tipologia e categoria prenotata, è a totale discrezione della Direzione della struttura, salvo diversi espliciti accordi scritti.

-Gli ospiti sono invitati a segnalare immediatamente eventuali danni, disservizi e malfunzionamenti che dovessero riscontrare nella sistemazione (eventuali danni riscontrati successivamente saranno addebitati agli stessi) o una eventuale richiesta di cambio di alloggio per inadeguatezza dello

stesso.

9. **Check-out**

- La riconsegna delle camere deve avvenire dalle ore 7:00 (GMT+1) fino alle ore 10:00, salvo diversi accordi definiti al momento della prenotazione. Prolungamenti non autorizzati oltre tale orario comporteranno l'addebito della ulteriore tariffa giornaliera ed eventualmente la cessazione del funzionamento dei dispositivi elettrici/elettronici, la possibilità di rimozione forzata di bagagli ed effetti personali nonché il divieto di accesso alla camera.

-Le chiavi della camera devono essere consegnate presso la Reception al personale addetto che provvede al controllo di quanto dato in uso.

-I clienti possono fruire dei servizi della struttura entro l'orario massimo di rilascio delle camere, ovvero entro le ore 10:00 del gg della partenza. La struttura non è obbligata ad erogare servizi al di fuori di tali orari né tanto meno a rimborsare servizi non utilizzati, sebbene inclusi nella prenotazione, per negligenza o ritardo del cliente (tra questi è compresa la prima colazione).

10. **Accesso alle camere**

-Il riassetto, la pulizia e la sistemazione delle camere avviene giornalmente dalle ore 08:00 alle 12.30.

-Qualora, oltre al normale accesso per le pulizie, per motivi di manutenzione o altri motivi fosse necessario, da parte del personale della struttura, accedere ad una camera occupata, la direzione si impegna ad informare gli ospiti sulle eventuali necessità di ingresso.

11. **Divieti**

-E' vietato all'interno della struttura ed in ciascuna camera: fumare, fare uso di sostanze stupefacenti, introdurre armi, materiali infiammabili, esplosivi o chimici che possano costituire pericolo per l'altrui incolumità e per la struttura, accendere candele nelle camere, nei corridoi e in altri ambienti.

Ogni abuso sarà punito ai sensi dell'art. 51 della Legge n. 3 del 16/01/2003 e del DCPM 23/12/2003.

-Inoltre, è vietato collegare all'impianto elettrico qualsivoglia elettrodomestico o attrezzatura che possa sovraccaricare il sistema elettrico o essere causa di surriscaldamento degli arredi o suppellettili (quali ad esempio phon, diffusori per capelli, scaldabiberon, piastre elettriche, macchinari e attrezzature per lavare, stirare, riscaldare, etc.) nonché qualsiasi altro utilizzo arbitrario di forza motrice della struttura.

-È vietato preparare pasti in camera.

-Nelle camere della struttura è vietato l'uso di strumenti musicali elettrici e/o elettronici.

-Non è consentito entrare in settori riservati al personale della struttura.

-Non è consentito parlare ad alta voce, gridare, sbattere porte o finestre.

-Negli orari 14:00-16:00 e 23:30-08:00 è proibito qualsiasi rumore che possa disturbare il riposo degli ospiti, compreso un tono di voce alto. L'uso della radio e della televisione è consentito con estrema moderazione e, comunque, nell'assoluto rispetto dell'orario del silenzio.

-La Direzione è tenuta a far rispettare il Regolamento nei confronti di chiunque. Ciascun Cliente nell'atto stesso di accettare l'ospitalità nella struttura accetta anche contrattualmente di rispettare il presente regolamento, le Leggi della Repubblica Italiana e i principi comunemente accettati dalla nostra cultura di cortesia e buona educazione.

12. Accettazione animali

-Nella struttura non è consentito l'ingresso e l'alloggio di animali.

-Eventuali deroghe concesse, in forma scritta, per animali domestici di piccola e media taglia, saranno comunque sottoposte alle seguenti condizioni e limitazioni:

la richiesta per l'accesso ad animali domestici dovrà avvenire all'atto della prenotazione e sarà comunque soggetta ad un supplemento tariffario;

Il cliente, all'interno della struttura ricettiva, dovrà provvedere a tenere l'animale al guinzaglio, in modo da non recare molestie e danni ai clienti ed alla stessa struttura, e a non sostare all'interno di ambienti di uso comune.

E' obbligatorio l'uso di brandina/lettiera personale, del sacchetto e della paletta. Gli escrementi degli stessi devono essere raccolti dai proprietari e depositati negli appositi cestini esterni.

L'accesso sarà concesso esclusivamente agli animali in regola con le norme previste dai regolamenti di igiene e dalla vigente normativa in materia.

La Direzione ha la facoltà di richiedere un indennizzo o risarcimento per eventuali danni arrecati alla struttura.

13. Internet

-L'accesso alla linea wi-fi internet della struttura è ad uso gratuito ed è subordinata alla richiesta di una password personale che il cliente dovrà richiedere direttamente alla reception.

-La direzione non risponde per eventuali disservizi sulla stessa rete.

14. Orari e servizi

-La reception è disponibile al pubblico sino alle ore 24. Dalle tale ora e fino alle 6:00 a.m. un addetto in sede si renderà disponibile in caso di emergenza. Eventuali temporanee variazioni verranno prontamente segnalate.

-La prima colazione è servita nel seguente orario: 7:00 – 9:30 nella sala colazione indicata dal personale. I clienti soggetti ad allergie alimentari sono tenuti ad avvisare anticipatamente la Direzione.

Non è consentito agli ospiti della struttura portare in luoghi diversi dalle apposite sale adibite al servizio, alimenti e bevande destinati alla colazione.

-Negli orari 14:00-16:00 e 23:30 – 08:00 è proibito qualsiasi rumore che possa disturbare il riposo degli ospiti, compreso un tono di voce alto. L'uso della radio e della televisione è consentito con estrema moderazione e, comunque, nell'assoluto rispetto dell'orario del silenzio e soprattutto del prossimo.

15. Parcheggio

-La struttura ha a disposizione parcheggi in garage, chiuso ma non custodito, con limitazioni relative alla tipologia e dimensioni del veicolo. Il parcheggio è notturno (ingresso entro le ore 12:00pm e uscita tra le 7:00 am e le 10:00 am), a titolo gratuito, e sarà consentito previa sottoscrizione di formale richiesta ed annessa dichiarazione liberatoria. Contattando la portineria si potranno ricevere informazioni sulla compatibilità ed eventualmente opzionarne l'utilizzo (da confermare all'arrivo previa verifica da parte dell'ospite). Si declina ogni propria responsabilità riguardo eventuali danni o furti cagionati alle autovetture o ai motoveicoli presenti in parcheggio.

16. Impianto ed apparecchiature elettriche

- La corrente della struttura è corrente alternata a 220 volt mentre le prese elettriche sono prevalentemente di tipo italiano.
- La direzione non si assume la responsabilità di eventuali danneggiamenti alle apparecchiature dovute a causa di forza maggiore (blackout improvvisi, sbalzi di tensione, ecc.)
- È vietato sovraccaricare l'impianto elettrico con apparecchiature che potrebbero causare una richiesta di KW eccessivi al fine di garantire un corretto funzionamento in stanza ed in tutta la struttura. La struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di mancato funzionamento causato da un ospite per un uso errato dell'impianto elettrico.

17. Interruzioni energia elettrica, gas, acqua

- Nel caso di sospensione della fornitura di energia elettrica, di gas o idrica per causa dell'azienda fornitrice o per altre cause di forza maggiore, la Direzione declina ogni responsabilità e non è tenuta ad alcun rimborso.

18. Medico, malattie infettive

- I numeri telefonici della guardia medica e del pronto intervento sono contenuti nell'elenco dei numeri utili presenti in reception, per qualsiasi ulteriore informazione si consiglia di avvisare il personale in reception che si metterà a vostra disposizione per aiutarvi.
- Ogni malattia infettiva deve essere comunicata alla Direzione preliminarmente alla prenotazione o con immediatezza nel caso sopraggiunta nel corso del soggiorno.

19. Pasti, igiene e sicurezza

- Salvo autorizzazione è vietato introdurre cibi (pizze, cibi da rosticceria ecc.) estranei alla struttura. Sono naturalmente esclusi dalla presente norma snack, merendine, ecc.

20. Identificazione e informazioni di contatto, account utente e restrizioni sui contenuti

- Il sito web con dominio www.peucetia.com è di proprietà della Gesta di Cazzorla Domenico & C. Sas – con sede legale e operativa in Via Bari,96 – 70024 – Gravina in Puglia (BA) - Partita IVA e C.F.: 06958870724. Potete contattarci scrivendo all'indirizzo operativo sopra indicato, utilizzando il modulo di contatto del nostro sito web, inviando un'e-mail a info@peucetia.com o telefonando al numero +39 080 2371770. Agli utenti è vietato utilizzare in alcun modo i contenuti o le foto pubblicate sul sito web <https://www.peucetia.com>, pubblicare o trasmettere attraverso il sito qualsiasi materiale illegale, dannoso, minaccioso, molesto, diffamatorio, volgare, osceno, sessualmente esplicito, discriminatorio o altrimenti discutibile di qualsiasi tipo, compreso, ma non solo, qualsiasi materiale che incoraggi una condotta che costituirebbe un reato penale, darebbe luogo a responsabilità civile o violerebbe qualsiasi legge locale, regionale, statale, nazionale o internazionale.

21. Limitazione di responsabilità

- Gesta di Cazzorla Domenico & C. Sas non sarà responsabile di alcun danno diretto o indiretto, incidentale, consequenziale o speciale derivante da o in connessione con l'uso dei servizi della struttura o del contenuto del sito web, se non per quelli di Responsabilità Civile, coperti dalla polizza assicurativa.

22. Regole di comportamento

Il Regolamento della struttura ricettiva RELAIS PEUCETIA, è istituito per garantire a tutti un uniforme, ordinato, sereno e pacifico utilizzo della stessa. Esso ha natura contrattuale tra RELAIS PEUCETIA e ciascun ospite e pertanto, la richiesta di soggiornare in struttura e l'accettazione di tale richiesta, implica l'accettazione totale del presente Regolamento.

- Tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare il Regolamento Interno della Struttura Ricettiva, consultabile presso la reception della stessa e devono altresì rispettare tutte le indicazioni specifiche riportate nei cartelli posti nell'area di proprietà e/o di pertinenza della struttura.

- All'interno della struttura ricettiva, i bambini di età inferiore ai 14 anni dovranno essere sempre accompagnati almeno da un genitore (o chi ne esercita legalmente la potestà), non dovranno usare l'ascensore se non accompagnati da un adulto. I genitori sono solidalmente responsabili degli atti compiuti dai loro figli minori all'interno dell'Hotel e sono tenuti a sorvegliarli e ad accertarsi che mantengano un comportamento educato e rispettoso verso gli altri, sotto la propria diretta responsabilità e, in particolare, per quanto riguarda l'obbligo del rispetto al silenzio e delle attrezzature messe a disposizione dalla Struttura ai propri Ospiti. È vietata qualunque attività che possa arrecare disturbo agli altri Ospiti. Devono essere rispettate, in generale, tutte le norme del presente regolamento di contratto.

- La condotta tenuta tanto da maggiori di età, quanto da minori, è ritenuta contrattualmente rilevante e, pertanto, ogni trasgressione alle norme del presente regolamento e alle comuni regole di convivenza civile e di buon andamento del RELAIS PEUCETIA comporterà, secondo il giudizio demandato contrattualmente in via inappellabile alla Direzione, l'immediata risoluzione del contratto per fatto dell'Ospite e l'allontanamento dal RELAIS PEUCETIA entro 5 ore dalla contestazione dei fatti. In tal caso la Direzione dell'Hotel è legittimata a trattenere le somme già versate ed a esigere le somme residue, anche a titolo di risarcimento del danno, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno appurato.

- La Direzione, come previsto delle vigenti leggi della Repubblica Italiana, ha diritto di espellere senza preavviso chiunque non rispetti il Regolamento o si comporti in modo da creare danno o disturbo.

- Ciascun Cliente nell'atto stesso di accettare l'ospitalità della struttura accetta anche contrattualmente di rispettare quanto sarà determinato dalla sicurezza della struttura, nel rispetto sempre le Leggi della Repubblica Italiana e dei principi comunemente accettati dalla nostra cultura di cortesia e buona educazione.

- L'inosservanza del Regolamento e delle ulteriori disposizioni della Direzione può comportare l'allontanamento dalla Struttura del trasgressore, saldo dell'intero conto e la relativa segnalazione del fatto a tutte le organizzazioni turistiche nazionali ed internazionali, salvo segnalazione anche alle Pubbliche Autorità nel caso in cui l'inosservanza possa eventualmente far supporre la commissione di un reato.

- La Direzione si riserva di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento, che sarà disponibile presso la reception.