

Regolamento Soggiorno

1) Arrivo e partenza

Check-in: dalle 15:00. Check-out: entro le 10:30. Early check-in/late check-out su richiesta con supplemento.

Documenti: ogni ospite deve presentare documento valido per registrazione di Pubblica Sicurezza.

Pagamento: saldo al check-in/checkout secondo condizioni; cauzione/danno con carta o deposito (vedi punto 9).

Consegna chiavi/card: in caso di smarrimento è previsto un costo di sostituzione.

2) Regole di soggiorno

Occupazione: è vietato superare il numero massimo di ospiti registrati per unità abitativa.

Visite: accesso di terzi solo previa autorizzazione con registrazione del documento; è vietato pernottare senza registrazione.

Fumo: vietato in appartamenti e aree interne; ammesso solo nelle aree esterne dedicate.

Quiet hours: rispetto del silenzio 23:00–07:00 .

Cucina: uso conforme alle norme igieniche; vietato lasciare alimenti scoperti; pulizia a carico dell'ospite salvo extra.

Differenziata/ambiente: conferire i rifiuti come indicato; evitare sprechi di acqua/energia.

Animali: ammessi solo su richiesta nelle unità abilitate; supplemento e regole specifiche (guinzaglio, museruola in tutte le aree comuni).

Sicurezza: vietato manomettere impianti e dispositivi; segnalare guasti immediatamente.

Responsabilità: l'ospite risponde di danni/costi di ripristino causati da uso improprio o negligenza.

3) Servizi inclusi tipici

Biancheria letto/bagno iniziale; riassetto camere e pulizia periodica ogni 3 notti esclusa la cucina con cambio biancheria programmato, semplice riassetto delle camere e allontanamento spazzatura ogni giorno.

Wi-Fi ad alta velocità, climatizzazione, utenze e manutenzione ordinaria.

Reception/concierge e assistenza ospiti dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 20:00 con assistenza telefonica h24.

Dotazioni appartamento: cucina attrezzata, welcome kit, set cortesia bagno, e cucina, smart TV, cassaforte

4) Extra a pagamento: voci comuni e costi minimi e massimi applicabili

Extra	Fascia prezzo
Late check-out (oltre orario standard)	€30 - €150
Early check-in garantito	€30 - €150
Parcheggio coperto/custodito	€20 - €50 / notte
Colazione (presso bar convenzionato con eventuale servizio in camera)	€12 - €35 / persona; room service +10-20%
Set biancheria extra / <i>cambio</i> aggiuntivo	€10 - €25 per persona
Pulizia extra appartamento	€20 - €60 (riassetto) - €80+ (pulizia profonda)
Pulizia cucina se lasciata non conforme	€30 - €100
Lavanderia lava asciuga	€5-€15
Culla/lettino bimbo	€15 - €30 / notte
Pet fee (unità pet-friendly)	€15 - €40 / notte
Letto aggiunto (ove consentito)	€30 - €70 / notte
Mini-bar / dispensa premium	secondo listino
Servizio spesa a domicilio/chef privato	su preventivo
Servizi concierge (tour, ristoranti, eventi)	eventuali fee di servizio 5-15%

5)) Tassa di soggiorno e pagamenti

Tassa di soggiorno: € 2,00 persona/notte in base a categoria/stagione; esclusioni per minori o long-stay dove previsto, gruppi turistici, altro come descritto nella normativa locale.

Metodi di pagamento: carte principali, contanti entro i limiti di legge, pagamento anticipato per tariffe non rimborsabili/contratti.

Fatturazione: indicare dati fiscali (CF/PI); richiesta fattura entro i termini di legge e prima del soggiorno.

Depositi: eventuale cauzione danni (€200 – €1.000 per unità) tramite pre-autorizzazione carta o deposito rimborsabile.

6)) Politiche speciali

Minimo soggiorno in alta stagione/eventi: [2-5 notti].

Bambini: gratuità o sconti in base all'età; lettini/culle su richiesta.

Accessibilità: unità e aree comuni conformi alle norme, con dotazioni su richiesta con rampe e bagni idonei.

Fumo e sostanze: la struttura adotta politica no-smoke come da legge e normative vigenti; sanzioni per violazioni (vedi 9).

Eventi/feste: ammessi solo in unità idonee e previa autorizzazione scritta; eventuali depositi aggiuntivi.

7)) Privacy, registrazioni e conformità

Gestione dati personali conforme al Reg. UE 2016/679 (GDPR) e normativa italiana. Registrazione ospiti effettuata secondo gli obblighi di Pubblica Sicurezza. Informativa privacy e consensi disponibili in reception e sul sito www.residencesanremo.com

8)) Sicurezza e norme antincendio

Segnaletica evacuazione e planimetrie presenti in unità/aree comuni; seguire le indicazioni del personale in caso di emergenza.

Cassaforte in appartamento: si consiglia di custodire documenti/valori; la direzione non risponde di beni non depositati in cassaforte.

È vietato bloccare uscite di sicurezza, usare fiamme libere o apparecchi non conformi.

9)) Danni, penali e addebiti tipici (range indicativi)

Pulizia straordinaria/smoke remediation: €100 – €300.

Perdita/smarrimento chiavi-card: €50 – €150.

Danni a dotazioni/arredi: costo di ripristino a preventivo; addebito su carta o cauzione.

Rottura stoviglie/piccoli oggetti: €5 – €30 cad. (secondo listino).

Violazione quiet hours/regole: penale amministrativa secondo regolamento interno (€50 – €200).

10) Diritti del cliente

Ricevere un'unità conforme alla categoria, pulita e funzionante; tempestivo intervento in caso di guasti.

Conoscere in anticipo tariffe, tasse e supplementi; ricevere condizioni chiare (cancellazione, caparre, rimborsi).

Tutela dei dati personali; accesso alle informative e possibilità di esercitare i diritti GDPR.

Assistenza in emergenza e canali per reclami/feedback con risposta in tempi ragionevoli.

11) Reclami e risoluzione delle controversie

I reclami possono essere presentati in reception o via e-mail a info@residencesanremo.it; la direzione risponde entro 7 giorni lavorativi. Per controversie si rimanda ai fori competenti o, se previsto, a procedure ADR/ODR.

12) Forza maggiore e overbooking

In caso di eventi di forza maggiore (es. interruzioni servizi, calamità) la direzione può proporre riprotezione, voucher o rimborso secondo legge. In caso di overbooking documentato, il residence offre sistemazione equivalente/superiore nelle vicinanze o rimborso integrale.

13) Note legali e personalizzazione

Questo modello è di carattere informativo ed è armonizzato con le disposizioni regionali/comunali vigenti, il contratto di ospitalità e le policy specifiche sono applicate esclusivamente per regolamentare lo scopo del soggiorno presso il Residence Sanremo.

14) Definizioni e classificazione

Per “residence” (residenza turistico-alberghiera) si intende una struttura ricettiva con unità abitative indipendenti (monolocali/bilocali/trilocali) dotate di angolo cottura e servizi privati, con servizi alberghieri. La classificazione in soli e i requisiti minimi (spazi, dotazioni, servizi) sono definiti da normative della Regione Liguria.

15) Regole di prenotazione

Canali: sito ufficiale, telefono, e-mail, OTA/agenzie. La prenotazione è valida solo con conferma scritta.

Garanzia: carta di credito valida e/o caparra confirmatoria. Possibile pre-autorizzazione o acconto [40% dell'importo].

Politiche di cancellazione: viene indicata la politica in fase di stesura del preventivo, la politica varia in base al periodo scelto e alla formula di prenotazione.

Tariffe: dinamiche e soggette a disponibilità; IVA inclusa/esclusa secondo legge; tassa di soggiorno esclusa ove prevista dal regolamento comunale.

Modifiche: soggette a disponibilità ed eventuali differenze tariffarie.

Gruppi/long-stay: possono richiedere contratti/sconti e condizioni specifiche (depositi, penali, scadenze).