

PROTOCOLLO DI GESTIONE QUALITÀ E SICUREZZA OSPITALITÀ (QS-H)

Dove:

- Q = QUALITY
- S = SECURITY
- H = HOSPITALITY

Il Significato del "Protocollo QS-H"

Il nome *Protocollo di Gestione Qualità e Sicurezza Ospitalità (QS-H)* definisce l'ambizione del documento di superare un semplice elenco di divieti.

A. Dove sta la "Sicurezza" (S) e la "Gestione del Rischio"

Questa componente è la più evidente e forte:

- **Sicurezza Legale e Operativa:** La clausola risolutiva espressa (A.1) e la clausola sul Deposito Cauzionale (A.4) minimizzano il tuo rischio economico e legale.
- **Sicurezza Personale e Strutturale:** Le regole sui divieti assoluti (Sezione B) – come violenza, droga/alcol e ospiti non registrati – e quelle sulla sicurezza degli impianti (uso doccia C.5) mirano alla sicurezza fisica della struttura e delle persone.

B. Dove sta la "Qualità" (Q) e l'"Ospitalità" (H)

La qualità e l'ospitalità non sono solo sorrisi, ma anche la promessa mantenuta di un ambiente impeccabile e tranquillo.

- **Qualità (Q):** Le clausole che proteggono gli arredi (C.3), la biancheria, e gli scarichi della cucina (C.4) e del bagno (C.5) garantiscono che, per l'ospite successivo, l'alloggio sarà nelle stesse condizioni di qualità elevata che ti impegni a mantenere. La qualità, in questo contesto, è la conservazione del bene.
- **Ospitalità (H):** L'ospitalità è intrinseca nell'obiettivo di garantire la tranquillità di tutti gli ospiti (B.1, B.2). La Sezione E (Servizi) è interamente dedicata a dettagliare i servizi pratici (Check-in, Check-out, servizi extra, taxi), che sono il nucleo dell'ospitalità erogata.

© Copyright 2025 – B & B ARBOSTELLA DREAM STAY - VINCENZO GIANNATTASIO

Tutti i diritti riservati. La riproduzione, la diffusione e l'utilizzo non autorizzato, totale o parziale, di questo Protocollo e della sua struttura logico-procedurale, sono severamente vietati e perseguibili ai sensi della Legge sul Diritto d'Autore (L. 633/1941 e ss. mm. e ii.).

REGOLAMENTO INTERNO DELLA STRUTTURA

B & B ARBOSTELLA DREAM STAY

A. Clausole Legali, Risoluzione e Sicurezza

A.1. ACCETTAZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA (Art. 1456 c.c.)

L'ospite, con la conferma della prenotazione e la spunta obbligatoria del campo di accettazione nel modulo di prenotazione, dichiara di aver letto e accettato integralmente il presente Regolamento e di ADERIRE all'applicazione dell'Articolo 1456 del Codice Civile. Si precisa che la violazione anche di una sola delle norme essenziali (punti B, C, D) comporterà la risoluzione immediata del contratto, l'obbligo di abbandonare l'alloggio senza diritto ad alcun rimborso e l'addebito di tutti i costi di pulizia e risarcimento danni.

A.2. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONSEGUENZE DELLE VIOLAZIONI

L'ospite prende atto che le violazioni del presente Regolamento sono classificate dal Gestore in **Gravi**, **Medie** e **Minori** in base al rischio causato.

- **INADEMPIENZE GRAVI:** Comportano la risoluzione immediata (A.1).
- **INADEMPIENZE MEDIE:** Comportano un Ammonimento Scritto Formale, la cui recidiva o inosservanza si converte in Inadempienza Grave (A.1).
- **INADEMPIENZE MINORI:** Comportano un Richiamo Verbale o un addebito, la cui recidiva sistemica comporta l'escalation a Inadempienza Media.
- *L'elenco completo delle violazioni e il relativo grado di gravità sono consultabili in Sezione F del presente Protocollo.*

A.3. DATI E REPERIBILITÀ

L'ospite si impegna a fornire dati anagrafici e di contatto (telefono, email) reali e attivi, assumendosi la responsabilità di essere prontamente reperibile **per tutta la durata del soggiorno** per comunicazioni urgenti o necessità di intervento (es. allarme, guasto, disturbo, **richieste delle Autorità**).

A.4. DEPOSITO CAUZIONALE E DANNI

A titolo di garanzia e tutela della struttura, è richiesto un deposito cauzionale di **€ 100,00**.

- **Modalità Principale (Pre-autorizzazione):** Il protocollo della struttura prevede l'esecuzione automatica di una pre-autorizzazione (blocco temporaneo dei fondi) pari a € 100,00 sulla carta di credito associata alla prenotazione, effettuata **48 ore prima del giorno dell'arrivo**. Tale importo non costituisce un addebito e verrà svincolato automaticamente al momento del

check-out, previa verifica da parte dello staff dell'assenza di danni, ammanchi o violazioni al presente Regolamento.

- **Modalità di Riserva (Mancata Solvibilità):** Qualora il tentativo di pre-autorizzazione a 48 ore dall'arrivo non andasse a buon fine per qualsiasi motivo, o la pendenza non venisse sanata digitalmente prima del soggiorno, l'ospite è **obbligatoriamente tenuto a corrispondere l'importo di € 100,00 in contanti** direttamente al momento del check-in. In assenza di danni, tale somma sarà interamente restituita in contanti al momento della partenza.

L'ospite rimane comunque responsabile e tenuto al risarcimento integrale per tutti i danni materiali, diretti, indiretti e/o economici arrecati alla struttura, anche nel caso in cui l'ammontare del danno dovesse superare il valore del deposito cauzionale versato.

B. Divieti Assoluti e Comportamento (Tolleranza Zero)

B.1. VIOLENZA, MINACCE E DISTURBO

È adottata una politica di tolleranza zero verso:

Comportamenti violenti, minacciosi o ingiuriosi diretti al Gestore, al personale, agli altri ospiti o al vicinato.

Rumori molesti, litigi o schiamazzi. Le Ore di Silenzio sono tassativamente stabilite dopo le 22:00.

B.2. DIVIETO DI COMPORTAMENTI SCONCI E DISTURBO DELLA QUIETE

È severamente vietato tenere comportamenti o girare in maniera sconcia per l'appartamento o nelle aree comuni (corridoio e cucina) in modo da evitare di causare situazioni di disagio, imbarazzo o disturbo agli altri ospiti (turisti, famiglie con bambini e/o gente che viene per lavoro). La violazione di questa norma, inclusi i rumori molesti notturni dovuti alla scarsa insonorizzazione, comporta la risoluzione immediata del contratto (Art. 1456 c.c.).

B.3. DROGHE E ALCOL È severamente vietato introdurre, consumare o abusare di sostanze stupefacenti, e abusare di alcolici all'interno dell'appartamento, nelle aree comuni e nei balconi.

B.4. OSPITI NON REGISTRATI È vietato ospitare o far entrare in struttura persone non registrate o non autorizzate, anche se per brevi visite.

B.5. OBBLIGO DI REGISTRAZIONE

Ai sensi della normativa vigente in materia di pubblica sicurezza (D. Lgs. 11/2005 e art. 109 T.U.L.P.S.), l'Ospite è **obbligato a fornire un documento di identità valido** (Carta d'Identità, Passaporto o Patente) al Gestore al momento del Check-in, per l'espletamento delle formalità di registrazione (Comunicazione Questura/Alloggiati Web). **L'eventuale rifiuto di esibire il documento (B.5) costituisce inadempienza grave e impedisce l'accesso e la permanenza nell'alloggio, non dando diritto ad alcun rimborso (A.1).**

B.6. SABOTAGGIO DEL SISTEMA DI SICUREZZA E COMUNICAZIONE (Wi-Fi/Sensori)

È severamente vietato scollegare, manomettere, coprire o disattivare qualsiasi dispositivo di comunicazione (come l'access point Wi-Fi, il ripetitore di segnale, o il modem/router) o qualsiasi dispositivo di monitoraggio e sicurezza della Struttura (inclusi Aqara FP2, Amazon Air Quality Monitor e sensori di vibrazione/rumore). Qualsiasi atto deliberato che interrompa il servizio di sicurezza è considerato **violazione grave (Livello 3)** e comporterà l'immediata attivazione della Clausola Risolutiva Espressa (Art. 1456 c.c.), con conseguente allontanamento e trattenuta dell'intero Deposito Cauzionale.

C. Uso Corretto dell'Alloggio, Igiene e Tutela dei Beni

C.1. FUMO E IGIENE Vietato fumare all'interno dell'alloggio. È consentito fumare solo nelle aree designate (Balconi). L'ospite è responsabile di mantenere l'igiene della camera per tutta la durata del soggiorno.

C.2. ALIMENTI E BEVANDE IN CAMERA Per tutelare la pulizia e il mobilio, è vietato consumare in camera cibi eccessivamente oleosi, grassi o bevande che possono macchiare in modo permanente tessuti e superfici. La cucina è a disposizione per questo scopo.

C.3. RISPETTO E TUTELA DEL MOBILIO E DELLA BIANCHERIA L'ospite si impegna a tutelare gli arredi e la biancheria, osservando le seguenti regole:

• Mobili e Superfici:

- o Non appoggiare asciugamani o abiti bagnati sui mobili in legno per evitare danni.
- o Non appoggiare bevande bollenti o rovesciare alcolici sui mobili in legno.
- o È severamente vietato sversare sul mobilio liquidi aggressivi o difficili da rimuovere, come liquidi struccanti o solventi, data la loro capacità di danneggiare o macchiare permanentemente le superfici.

• Biancheria e Letti:

- o È vietato l'utilizzo degli asciugamani forniti in dotazione per rimuovere il trucco, tingere i capelli o pulire oggetti sporchi. Per tali esigenze, l'ospite è tenuto a utilizzare prodotti propri o panni struccanti monouso. Eventuali danni permanenti alla biancheria saranno soggetti a risarcimento.
- o **È tassativamente vietato rimuovere lenzuola e coprimaterassi, o tenere comportamenti che possano causare la penetrazione (o il passaggio) di liquidi biologici o fluidi corporei direttamente sul materasso.** Qualora il materasso risulti macchiato o contaminato, si renderà necessario un lavaggio straordinario di sanificazione tramite ditta specializzata con macchinari professionali. Il costo fisso di tale ripristino, pari a **€ 100,00**, sarà addebitato integralmente all'ospite (Art. A.4).

- **Decoro:**

- o Non manomettere o portare via oggetti decorativi, inclusi i fiori.

C.4. USO DELLA CUCINA E MANUTENZIONE DEGLI SCARICHI

- **USO E ODORI:**

- o Si prega di tenere la porta della cucina chiusa durante e dopo l'uso, al fine di prevenire la diffusione di odori nell'appartamento e negli spazi comuni.

- o Si fa presente che l'uso della cucina non deve essere eccessivo o prolungato per dare la possibilità agli altri ospiti di utilizzarla.

- **MANUTENZIONE E SICUREZZA:**

- o È severamente vietato versare oli da cucina, grassi o liquidi diversi dall'acqua negli scarichi dei lavandini. Oli e liquidi di scarto devono essere smaltiti negli appositi contenitori (per la raccolta dell'olio esausto o dell'indifferenziato/umido secondo le regole locali).

- o È obbligatorio utilizzare l'apposita tavola/tagliere in legno per tagliare verdure o altri alimenti, al fine di evitare graffi alle superfici in legno o metallo della cucina. Il rilevamento di graffi da lama sulle superfici comporterà l'addebito del ripristino.

- o È tassativamente vietato appoggiare pentole, padelle, caffettiere o moke bollenti direttamente sulle superfici in legno dei mobili o sulla plastica della tovaglia, onde evitare ustioni, bruciature o deformazioni permanenti dei materiali.

- o L'utilizzo di ingredienti e spezie altamente pigmentanti (come curcuma, curry o salse grasse) richiede l'immediata pulizia post-utilizzo. La presenza di macchie indelebili o aloni penetrati nel mobilio e nei ripiani per incuria dell'ospite sarà considerata danno materiale d'arredo (Art. A.4).

- **PULIZIA POST-UTILIZZO (Clean As You Go):**

- o Al termine dell'utilizzo, gli utensili, piatti e pentole devono essere **immediatamente lavati, asciugati** e riposti. È severamente vietato lasciare stoviglie sporche nel lavandino o sui ripiani della cucina. È vietato riporre nei mobili stoviglie sporche. In caso di piatti, stoviglie e pentolame lasciati sporchi al momento del check-out, sarà applicato il costo di Lavaggio Piatti e Pentole (Servizio Aggiuntivo) come da Sezione E.4.

C.5. USO DEL BAGNO E GESTIONE DEGLI SCARICHI

- **IGIENE E SMALTIMENTO:**

- o Si prega di non gettare assorbenti igienici, salviette umidificate o altri oggetti estranei nel water, al fine di prevenire intasamenti dell'impianto. Usare

esclusivamente il cestino fornito.

o Per ragioni igieniche e per evitare esalazioni maleodoranti, la carta igienica usata deve essere buttata nel WC e non nei cestini del bagno.

• USO DOCCIA:

o Dopo l'uso della doccia, l'ospite è pregato di rimanere per qualche istante all'interno del piatto doccia o box per consentire il completo sgocciolamento. Ciò è essenziale per **prevenire l'allagamento del pavimento del bagno** e il conseguente

danneggiamento di mobili e superfici e, in particolare, per evitare infiltrazioni d'acqua e danni alla proprietà o a terzi (es. piano inferiore).

o **Componenti e Rubinetteria:** È tassativamente vietato forzare, appendere pesi o utilizzare in modo improprio il pannello doccia, i selettori dei getti, il braccetto orientabile e il cursore di scorrimento del soffione. Qualsiasi danno o rottura meccanica derivante da un uso forzato, maldestro o non conforme (es. cursori del braccetto forzati o selettori divelti) sarà interamente addebitato all'ospite ai sensi dell'Art. A.4, includendo il costo del pezzo di ricambio e del pronto intervento idraulico.

C.6. USO DI MICROONDE E MACCHINA DEL CAFFÈ

Si richiede di utilizzare il microonde e la macchina del caffè seguendo scrupolosamente le istruzioni presenti nei manuali dedicati, posizionati accanto agli elettrodomestici. Si prega di **pulire immediatamente** l'elettrodomestico in caso di fuoriuscite o schizzi di cibo/liquido. **Eventuali danni causati dall'uso improprio o dalla mancata pulizia post-utilizzo sono soggetti a risarcimento (A.4).**

C.7. FURTO, VANDALISMO E DANNEGGIAMENTO INTENZIONALE DI BENI E IMPIANTI:

Il furto, la distruzione, l'atto vandalico o il danneggiamento intenzionale dei dispositivi di sicurezza e monitoraggio (inclusi Aqara FP2, Amazon Air Quality Monitor e sensori di vibrazione/rumore), delle componenti dell'impianto elettrico (inclusi interruttori della luce e placche spaccati, storti o sradicati con pugni o forza fisica) o di qualsiasi altro bene della Struttura è considerato **Violazione Grave (Livello 3)**. Questa azione è classificata come reato penale (Art. 624 c.p. - Furto o Art. 635 c.p.

Danneggiamento) e comporterà: **Immediata Denuncia alle Autorità Competenti**, l'attivazione della Clausola Risolutiva Espressa (**A.1**) e la richiesta di risarcimento del danno (Art. **A.4**), pari al valore di riacquisto e ripristino del dispositivo.

D. Regole Pratiche e Sicurezza

D.1. DIFFERENZIATA L'ospite è obbligato a rispettare le regole della raccolta differenziata comunale. I cestini sono forniti con le istruzioni. I contenitori della spazzatura e i relativi coperchi (manuali o a pedale) vanno utilizzati senza forzature; la rottura dei coperchi o dei meccanismi per pressione eccessiva o calci comporterà l'addebito automatico del costo di riacquisto del set di pattumiere.

D.2. UTILIZZO DEL BALCONE Si prega di prestare la massima attenzione nell'uso del balcone. È vietato chiudere completamente la porta/finestra del balcone quando si è all'esterno per evitare di restare chiusi fuori e dover ricorrere a un costoso intervento tecnico.

D.3. UTILIZZO ZANZARIERE E AVVOLGIBILI (PERSIANE) Per la movimentazione delle zanzariere e delle persiane/avvolgibili, si richiede di agire con la massima delicatezza. Al fine di evitare danni strutturali, l'ospite è tenuto a osservare scrupolosamente le seguenti modalità d'uso:

- **Avvolgibili (Persiane):** È severamente vietato tirare con violenza, stratonare o forzare la cinghia (corda) di sollevamento o i relativi rulli.
- **Zanzariere a Finestra:** Per la loro movimentazione, si prega di utilizzare esclusivamente gli appositi manici in plastica nera. È tassativamente vietato esercitare trazioni dirette sulla rete, al fine di prevenire l'allentamento, lo sfilamento o il danneggiamento delle maglie laterali e del meccanismo.
- **Zanzariere a Balcone:** Per la loro movimentazione, si deve utilizzare esclusivamente l'apposita catenella in plastica, procedendo con movimenti fluidi ed evitando strattoni che possano causare l'uscita della zanzariera dalle guide o la rottura della catenella stessa.
- **Responsabilità e Ripristino:** Qualsiasi rottura meccanica del meccanismo, blocco del rullo, strappo della cinghia, nonché danneggiamento della maglia, della rete o della catenella dovuto a un uso forzato, maldestro o non conforme sarà interamente addebitato all'ospite. L'addebito includerà sia il costo del materiale di ricambio sia la manodopera per l'intervento tecnico di ripristino.

D.4. UTILIZZO WC Per evitare danni al meccanismo di scarico, si prega di premere il pulsante di scarico o la leva esclusivamente nel punto designato (di solito all'esterno e non nel bordo interno).

D.5. UTILIZZO DEL LAVATOIO (BAGNO BLU)

USO E MANUTENZIONE:

Si richiede di lasciare il lavatoio costantemente sgombro. È vietato utilizzarlo come appoggio per asciugamani, utensili o altri oggetti, per non ostruire gli scarichi della lavatrice e del climatizzatore.

Lo spazio interno e adiacente al lavatoio deve essere mantenuto libero per consentire al Gestore l'accesso necessario al riempimento dei secchi e al lavaggio dei panni.

Per motivi di sicurezza, si prega di non appoggiare alcun oggetto (inclusi trucchi, profumi, o altri accessori) sopra la lavatrice. La centrifuga potrebbe causare la caduta o il danneggiamento di tali oggetti.

D.6. SOSTENIBILITA' E RISPARMIO ENERGETICO

Gestione Energetica e Sostenibilità: Si prega di spegnere il climatizzatore ogni qualvolta si lasciano le stanze e di non lasciarlo acceso con finestre e balconi aperti. Si raccomanda un uso consapevole dell'energia elettrica e dell'acqua.

D.7. FUNZIONAMENTO DELLA TELEVISIONE E DECODER

Per garantire il corretto funzionamento della Smart TV e del decoder, si prega di utilizzare i **due telecomandi forniti** seguendo l'ordine e le istruzioni esposte nell'apposito promemoria. La manomissione dei cavi o il **cambio delle impostazioni dei decoder** (es. frequenze, lingua) **richiedente l'intervento tecnico del Gestore sarà oggetto di richiamo verbale e richiederà assistenza di cortesia, senza alcuna sanzione o addebito economico.**

D.8. ACCESSO WI-FI E NETWORK

La Struttura offre l'accesso gratuito alla rete Wi-Fi.

Le credenziali di accesso (**Network e Password**) sono esposte su apposito cartello **dietro la porta di ogni camera.**

Per motivi di sicurezza informatica e gestione della rete, è severamente vietato condividere le credenziali di accesso con persone esterne all'alloggio e non registrate.

E. Servizi, Pagamenti e Informazioni Utili

E.1. BAGNO ESTERNO ALLA CAMERA (Privacy) Si informa che la camera con bagno privato è da intendersi con bagno privato ESTERNO ALLA CAMERA. In caso di esigenze di privacy che non possono essere soddisfatte da questa configurazione, l'ospite è pregato di cancellare la prenotazione nei termini previsti. Non saranno effettuati rimborsi se l'alloggio non dovesse piacere all'arrivo.

E.2. TASSE E MARCA DA BOLLO La tassa di soggiorno è di €3,00 per persona a notte (ricordando che si applica solo ed esclusivamente per le prime 7 notti del soggiorno, con esenzione per i minori di 12 anni). Per soggiorni di importo superiore a €77,47 è richiesto il pagamento di una MARCA DA BOLLO di €2,00 (sostitutiva dell'IVA).

E.3. CHECK-IN e CHECK-OUT

Check-in: dalle 15:00 alle 2:00 del giorno successivo. Si richiede di comunicare l'orario di arrivo con un margine di 2 ore.

Check-out: dalle 5:00 alle 10:00.

Il mancato rispetto dell'orario di Check-out è soggetto a sanzioni e indennizzi in base alla gravità e al ritardo, come stabilito nella Sezione F (M9 e P8).

Indennizzo per Overstay (Permanenza Non Autorizzata):

1. Ritardo Minore (P8): Tra le 10:00 e le 11:00 senza accordi previ. Comporta un Richiamo Verbale (Sezione F.3).

2. Ritardo Grave (M9 - Inadempienza Media): La permanenza oltre le ore **11:00** comporta l'applicazione del codice di Inadempienza Media (M9) a causa del danno operativo (impossibilità di pulizia).

3. Permanenza Estrema (Inadempienza Grave - G): La permanenza oltre le ore **14:00** senza accordi previ (che impedisce la preparazione e compromette il regolare Check-in del successivo Ospite) comporta l'addebito automatico di un **Indennizzo per Permanenza Non Autorizzata pari al 50% del costo del soggiorno per la notte successiva**, convertendo l'infrazione in Inadempienza Grave (G7).

4. Permanenza Massima (Inadempienza Grave - G): La permanenza oltre le ore **15:00** (orario di Check-in standard) comporta l'addebito automatico dell'**Indennizzo per Permanenza Non Autorizzata pari al 100% del costo del soggiorno per la notte successiva**, convertendo l'infrazione in Inadempienza Grave (G7) e comportando l'Espulsione Immediata (A.1).

E.4. SERVIZI EXTRA (Costi definitivi):

Lavaggio e asciugatura vestiti: €10,00 (solo l'host è autorizzato ad azionare gli elettrodomestici).

Lavaggio Piatti e Pentole (Servizio Aggiuntivo): €2,00 (quantità standard) / €5,00 (quantitativo esagerato).

Parcheggio privato: €5,00.

Colazione: Il prezzo della stanza non include la colazione. La colazione è un costo aggiuntivo (costo del supermercato) da concordare, ma la bevanda calda è offerta in omaggio.

Servizio Taxi: Stazione centrale: €5,00. Aeroporto Salerno: €15,00. Aeroporto Napoli: €30,00.

F. Classificazione e linee guida delle inadempienze

Al fine di garantire la serena convivenza, la tutela della proprietà e l'applicazione corretta della clausola risolutiva espressa (A.1), le violazioni del presente Regolamento sono classificate in base alla loro gravità e comportano conseguenze progressive:

1. INADEMPIENZE GRAVI (Livello 3) Sono violazioni che compromettono immediatamente la sicurezza, la legalità, l'integrità strutturale dell'alloggio o la quiete degli altri ospiti e del vicinato.

2. INADEMPIENZE MEDIE (Livello 2) Sono violazioni delle norme operative che, sebbene non mettano a rischio immediato l'incolumità fisica, comportano danni alla biancheria/arredi, ostruzioni degli impianti o disturbo persistente della quiete.

3. INADEMPIENZE MINORI (Livello 1) Sono violazioni delle regole di buon senso, igiene o gestione dei rifiuti.

F. MATRICE DELLE INADEMPIENZE E REGOLA DI ESPULSIONE (Art. 1456 c.c.)

La seguente matrice riepiloga le violazioni del presente Protocollo, la loro classificazione e la Linea Guida per l'intervento del Gestore, di cui l'Ospite dichiara di aver preso atto e di accettare l'applicazione come stabilito in A.2.

F.1. INADEMPIENZE GRAVI (Espulsione Immediata) - LIVELLO 3

Ogni evento di questa categoria, anche singolo, comporta l'applicazione immediata della Clausola Risolutiva (A.1) e l'obbligo di abbandono immediato dell'alloggio senza diritto a rimborso.

Codice	Descrizione Violazione	Riferimento
		Art.
G1	Ospiti Non Registrati / Visite Non Autorizzate (anche breve tempo)	B.4, D.8
G2	Violenza, Minacce, Ingiurie o Danneggiamento Intenzionale / Vandalismo di qualsiasi natura a beni, arredi, impianti o strutture della proprietà.	B.1, A.4, C.7
G3	Uso/Abuso di Droghe o Alcolici nell'alloggio/aree comuni	B.3
G4	Comportamenti Sconci o Molestie	B.2
G5	Rumori Molesti Gravi/Feste Non Autorizzate (Notturne, dopo le 22:00)	B.1, B.2
G6	Rifiuto di esibire il documento di identità valido per la registrazione di pubblica sicurezza.	B.5
G7	Permanenza Estrema / Massima nell'alloggio (Overstay) oltre le ore 14:00 senza accordi previ, che impedisce la fruizione o la vendita della notte successiva. (Vedi E.3 per l'Indennizzo 50%/100%).	E.3
G8	Sabotaggio del Sistema di Sicurezza e Comunicazione (es. disconnessione Wi-Fi/Sensori).	B.6
G9	Furto, Sottrazione o Asportazione dei Dispositivi di Sicurezza, Monitoraggio o di qualsiasi altro bene della Struttura	C.7, A.4

F.2. INADEMPIENZE MEDIE (Ammonimento Scritto) - LIVELLO 2

Queste richiedono un Ammonimento Scritto. La seconda Inadempienza Media di qualsiasi natura (recidiva) o il mancato riscontro all'Ammonimento si converte in Inadempienza Grave (F.1).

Codice	Descrizione Violazione	Riferimento
		Art.
M1	Fumo all'interno dell'alloggio	C.1
M2	Danni da Infiltrazione Acqua o rotture della rubinetteria e dei componenti del bagno per uso improprio (es. pannello doccia forzato, cursore o braccetto del soffione spaccato).	C.5

M3	Danni Permanenti alla Biancheria (Trucco, Tinte, Sporco grave)	C.3
M4	Danni a ripiani e mobili della cucina da bruciature (pentole bollenti), graffi da C.3, C.4 lame (mancato uso del tagliere) o macchie indelebili di spezie/grassi (curcuma, curry), nonché sversamento di oli negli scarichi.	
M5	Rumori Molesti Persistenti o Inosservanza del Silenzio (Diurno 8:00 - 22:00)	B.1
M6	Danni causati dall'uso improprio di Microonde/Macchina Caffè e mancata pulizia	C.6
M7	Mancata Reperibilità (A.3) o Inosservanza di 3 Inadempienze Minori (Vedi F.3)	A.3
M8	Ostruzione o Inagibilità della Cucina e delle Aree Comuni per sporcizia grave, degrado, o mancato rispetto della Pulizia Post-Utilizzo (C.4)	C.4
M9	Ritardo Grave nel Check-out (oltre le 11:00) che compromette la preparazione dell'alloggio o la pulizia. (Escalation automatica a G7 se la permanenza supera le 14:00)	E.3
M10	Rottura meccanica, strappo o danneggiamento di infissi, zanzariere a finestra/balcone o sistemi oscuranti dovuto a forzatura (es. cinghia delle persiane spaccata, rulli bloccati, rete sradicata o catenella spezzata).	D.3

F.3. INADEMPIENZE MINORI (Richiamo Verbale/Addebito) - LIVELLO 1

Queste richiedono un richiamo verbale, l'addebito dei costi vivi di riacquisto/ripristino o l'applicazione di costi extra e penali specifiche (es. E.3, E.4) a seconda della violazione commessa. Tre (3) Inadempienze Minori documentate (P1-P8) di qualsiasi natura (recidiva) comportano l'escalation automatica a Inadempienza Media (M7).

Codice	Descrizione Violazione	Riferimento
		Art.
P1	Mancato Rispetto della Raccolta Differenziata	D.1
P2	Abbandono di Alimenti o Sporco Minore in Camera	C.2
P3	Gettare oggetti non idonei (es. salviette) nel WC	C.5

P4	Danni minimi o disagi operativi da uso improprio di accessori (es. manomissione zanzariere D.3, uso scorretto tasto WC D.4, ostruzione lavatoio/appoggio su lavatrice D.5, blocco accidentale fuori al balcone D.2 con necessità di intervento dei vigili del fuoco, o rottura dei coperchi/pedali della spazzatura D.1).	D.1, D.2, D.3, D.4, D.5
P5	Sprechi Energetici (e.g. Aria Condizionata accesa con finestre aperte, luci lasciate accese con nessuno presente)	D.6
P6	Piatti, stoviglie o pentolame lasciati sporchi e non lavati al momento del check-out (Applicazione automatica del costo di servizio E.4)	C.4
P7	Manomissione delle impostazioni TV/Decoder, richiedente intervento del Gestore	D.7
P8	Ritardo Minore nel Check-out (tra le 10:00 e le 11:00) senza previa comunicazione.	E.3

G. PROTOCOLLO OPERATIVO DEL GESTORE (MEMORANDUM)

Il presente Protocollo è un **addendum interno** alle Sezioni A.1 (Clausola Risolutiva) e A.2 (Sistema di Monitoraggio) per garantire la corretta e documentata applicazione delle conseguenze previste per le Inadempienze.

G.1. STRUMENTI DI NOTIFICA FORMALE

L'Ammonimento Scritto Formale (Livello 2) deve essere notificato utilizzando un mezzo che lascia una **traccia scritta e oraria** della ricezione:

1. **Primario (Traccia e Immediatezza):** Messaggistica istantanea (es. WhatsApp, SMS) al numero di contatto fornito dall'Ospite (A.3). Conservare lo screenshot della ricezione/lettura.
2. **Secondario (Formalità):** Email all'indirizzo fornito (A.3).
3. **Ideale (In Loco):** Documento cartaceo con richiesta di firma per ricevuta.

G.2. CONTENUTO OBBLIGATORIO DELL'AMMONIMENTO SCRITTO

La comunicazione, inviata tramite i canali G.1, deve includere:

- **Identificazione:** Data, ora, e nome dell'Ospite.
- **Violazione:** Il Codice esatto (es. M1) e l'Articolo violato (es. C.1) del Protocollo. • **Prova:** Riferimento alla documentazione raccolta (es. "documentato con foto scattata alle ore XX:XX").
- **Avvertimento (Conseguenza):** Il richiamo esplicito alla clausola A.2: "La presente vale come **Ammonimento Scritto Formale (Livello 2)**. Si avverte che **qualsiasi successiva Inadempienza Media** (recidiva) comporterà l'applicazione immediata della Clausola Risolutiva (A.1) e l'Espulsione Immediata."

G.3. PROCEDURA DI DOCUMENTAZIONE DELLA VIOLAZIONE

Ogni violazione deve essere supportata da una prova documentale, conservata dal Gestore:

1. **Danni Materiali/Igiene: Fotografie/Video** chiare, datate e orarie, che mostrino il danno (es. macchia, sporco, intasamento, zanzariera rotta, piatti sporchi P6/M8).
2. **Disturbo/Presenza non Autorizzata:** Testimonianze (se disponibili), o dichiarazione del Gestore, con indicazione precisa di data e ora del rilevamento.

3. **Fumo (C.1):** Prova fotografica o dichiarazione del Gestore di rilevamento fumi/odore.

G.4. RIFIUTO DI FIRMA DELL'OSPITE

Se l'Ospite si rifiuta di firmare la copia cartacea (G.1.3), l'Ammonimento mantiene piena validità. La procedura è:

1. Annotare sulla copia del Gestore: "**L'Ospite rifiuta di firmare in data/ora X.**"
2. **Procedere immediatamente all'invio tramite i canali elettronici (G.1.1 e G.1.2).** La prova di avvenuta notifica elettronica (es. spunta blu di WhatsApp) è la prova legale di conoscenza e ricezione del documento.

© Copyright 2025 – B & B ARBOSTELLA DREAM STAY

VINCENZO GIANNATTASIO

Tutti i diritti riservati. La riproduzione, la diffusione e l'utilizzo non autorizzato, totale o parziale, di questo Protocollo e della sua struttura logico-procedurale, sono severamente vietati e perseguibili ai sensi della Legge sul Diritto d'Autore (L. 633/1941 e ss. mm. e ii.).