



COMUNE DI TRENTO



trento
Alza lo sguardo.



Carta della qualità dei servizi

OSTELLO DELLA GIOVENTÙ GIOVANE EUROPA

Info

Via Torre Vanga 11
38122 Trento

T. 0461 1830240
info@ostelloditrento.it
www.ostelloditrento.it



PUBBLICAZIONE A CURA DEL:

COMUNE DI TRENTO

Servizio Cultura, Turismo e Politiche Giovanili

Via Orfane n. 13 - 38122 Trento - Tel.: 0461- 884286

e-mail: servizio.cultura-turismo@pec.comune.trento.it www.comune.trento.it

www.trentogiovani.it

INDICE

PREMESSA:

1. Brevi cenni storico-culturali della città di Trento
2. Peculiarità dell'offerta turistica
3. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi
4. I principi fondamentali
5. I nostri obiettivi

1. IL SERVIZIO DI OSPITALITÀ DELL'OSTELLO GIOVANE EUROPA:

- 1.1 Chi svolge il servizio
- 1.2 Chi può accedere al servizio
- 1.3. Sicurezza in Ostello
- 1.4. Caratteristiche della struttura
 - 1.4.1 Caratteristiche strutturali per l'accessibilità all'Ostello da parte di utenti diversamente abili
 - 1.4.2 Camere
 - 1.4.3 Bagni
 - 1.4.4 Sala da pranzo
- 1.5 Prenotazione e pagamento del soggiorno
 - 1.5.1 Richiesta di prenotazione
 - 1.5.2 Conferma della prenotazione
 - 1.5.3 Gruppi e scolaresche (superiori a 6 persone)
 - 1.5.4 Modalità di pagamento del soggiorno
- 1.6 Tipologia del servizio offerto e modalità di svolgimento
 - 1.6.1 Servizio di accoglienza
 - 1.6.2 Registrazione clienti
 - 1.6.3 Modalità di assegnazione del posto letto
 - 1.6.4 Check-in/Check-out
 - 1.6.5 Utilizzo della chiave elettronica
 - 1.6.6 Periodo di permanenza
 - 1.6.7 Pulizia camere
 - 1.6.8 Servizio di Ristorazione
- 1.7 Diritti e Doveri del cliente durante il soggiorno
- 1.8 Recesso dal contratto e modalità di rimborso del servizio

1.8.1 Inadempienza del gestore

1.8.2 Inadempienza del cliente

2. STANDARD DI QUALITÀ:

2.1 Indicatori di prestazione del servizio

3. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI:

3.1 Valutazione del servizio

3.2 Reclami, suggerimenti e segnalazioni utili

3.3 Tutela degli utenti rispetto al trattamento dei dati personali

3.4 Recapiti utili e orari da ricordare

SCHEDE CONCLUSIVE:

1. Politica ambientale;
2. Tariffe Ostello;
3. Servizi compresi nella tariffa;
4. Ulteriori servizi offerti;
5. Regolamento dell'ostello.

PREMESSA

1. Brevi cenni storico-culturali della città di Trento

Fondata dagli antichi Romani nel I sec a.C., l'antica Tridentum deriva il nome dai tre colli (Sant'Agata, San Rocco, Verruca) che circondano la città, la cui disposizione suggerisce la forma di un tridente. Trento era un importante snodo viario per la presenza nel suo territorio della Via Claudia Augusta, principale via militare che collegava l'area germanica con il bacino mediterraneo. Dal 1027 al 1803 fu sede di un importante Principato vescovile. La città conobbe il suo periodo d'oro all'inizio del XVI secolo: il Principe Vescovo Bernardo Cles, uomo politico, cardinale, studioso e mecenate, si impegnò in una generale ristrutturazione della città in chiave rinascimentale, che caratterizza ancora oggi le strade del centro storico. Tra il 1545 e il 1563 Trento fu sede del Concilio che avviò la Controriforma. In quegli anni la città divenne una vera e propria capitale europea con corti e delegazioni da tutta la Cristianità. Numerose le testimonianze di questo grande avvenimento ospitate presso il Museo Diocesano Tridentino, uno dei primi musei d'Italia, e il Castello del Buonconsiglio. Negli anni a cavallo tra Settecento e Ottocento la città passò prima ai francesi e poi agli Asburgo. A metà dell'Ottocento venne costruita la nuova ferrovia del Brennero che fece deviare il fiume Adige nell'attuale corso. Trento divenne italiana solo dopo la prima guerra mondiale (1918). Nel 1947 l'Assemblea costituente istituì la Regione autonoma a statuto speciale Trentino-Alto Adige. Oggi, capoluogo amministrativo, sede di università e istituti di ricerca, ricca di iniziative culturali e spettacoli, Trento è "destinazione turistica culturale di frontiera", ponte tra l'Italia e l'Europa, tra tradizione e innovazione.

2. Peculiarità dell'offerta turistica

Trento si trova in un punto di convergenza tra le vie di comunicazione che conducono dal Brennero alle Dolomiti, dal Lago di Garda a Venezia. Da sempre cerniera tra il mondo germanico e quello latino, conserva nei monumenti e nelle antiche tradizioni la sua storia, in una cornice naturale di incomparabile bellezza.

Trento mantiene un legame molto stretto con la montagna, in particolare con il Monte Bondone, la montagna simbolo dei trentini, raggiungibile in poco tempo dal centro cittadino. Il Monte Bondone con i suoi 2000 metri di altezza, è una terrazza naturale dalla quale si gode un panorama che spazia dalla Dolomiti di Brenta all'Adamello.

Oggi, capoluogo amministrativo, sede di università e istituti di ricerca, ricca di iniziative culturali e spettacoli, Trento è "destinazione turistica culturale di frontiera", ponte tra l'Italia e l'Europa, tra tradizione e innovazione.

Durante le festività natalizie, intrecci di luce tra le vie della città, eventi e iniziative, e i Mercatini di Natale rendono Trento la città del Natale.

Ricco è anche il patrimonio enogastronomico locale: nel territorio d'ambito numerose cantine e distillerie vocate soprattutto allo spumante Trento D.O.C. Metodo Classico, alla grappa ed al vino santo Trentino D.O.C. (presidio Slowfood) offrono svariate opportunità di degustazioni, assieme alla Casa dei Prodotti Trentini situata all'interno del cinquecentesco Palazzo Roccabruna.

Il Piano di politica turistica, adottato dal Comune di Trento a luglio 2022, individua tra i principali prodotti distintivi della propria offerta turistica il binomio arte-cultura, accanto ad altri altrettanto qualificanti e attrattivi quali la natura, lo sport e l'enogastronomia.

3. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi dell'Ostello della Gioventù di Trento è il documento con il quale l'Amministrazione comunale illustra e rende espliciti i criteri e i principi ispiratori in base ai quali viene svolto il servizio di accoglienza e di ospitalità presso l'Ostello. Finalità della carta è agevolare l'utente nella conoscenza delle modalità di svolgimento della gestione e nell'uso corretto del servizio.

La Carta descrive i servizi offerti dall'Ostello al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio offerto e i propri utenti nell'ambito:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta – quali l'introduzione di standard di qualità, verifica del loro rispetto e il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti;
- del decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999;
- della Direttiva emanata dal Ministro della Funzione pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- della Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica – Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione – del 20.12.2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- della Deliberazione nr. 3/2012 della Commissione per la Valutazione della Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche "linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- Decreto legislativo 23 dicembre 2022 , n. 201;
- Decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy 31 agosto 2023 - "Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete";

La presente Carta della Qualità dei Servizi si compone di:

1. una parte contenente la descrizione del servizio di ospitalità, con validità pluriennale;
2. una parte composta da schede riportanti dati ed informazioni che possono variare periodicamente e che saranno aggiornate on line dopo ogni loro variazione. In particolare le schede riguardano:

- Politica ambientale;
- Tariffe ostello;
- Servizi compresi nella tariffa;
- Ulteriori servizi offerti;
- Regolamento dell'Ostello.

La definizione dei contenuti della presente Carta della Qualità dei Servizi dell'Ostello della Gioventù è avvenuta d'intesa tra il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili del Comune di Trento ed il soggetto gestore in base al contratto di concessione in essere.

4. I principi fondamentali

Il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili – Ufficio Turismo, con la redazione della Carta della Qualità dei Servizi, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi nel rispettare e nel far rispettare al gestore i principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici:

- accessibilità, eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta: come garanzia d'accesso alla struttura e alla fruizione del servizio, nel rispetto delle diversità di sesso, età, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche, adottando tutte le opportune iniziative per rispondere alle esigenze degli utenti;
- partecipazione e trasparenza: come garanzia di una chiara e completa informazione all'utenza sia sulle modalità di gestione che sull'accesso al servizio e una presa in carico di eventuali suggerimenti, segnalazioni, proposte formulate dagli utenti al fine di rendere il servizio sempre più funzionale alle esigenze dei clienti;
- continuità: come garanzia di regolare erogazione del servizio nell'arco di tutto l'anno;
- tempestività, efficienza ed efficacia: come garanzia di una gestione del servizio basata sulla ottimizzazione nel consumo delle risorse, impegnandosi a migliorare continuamente la gestione, adottando soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare l'accesso alla struttura e assicurare condizioni di igiene ottimali, sicurezza della struttura, cortesia e rispetto degli utenti.

5. I nostri obiettivi

Con la realizzazione dell'Ostello della Gioventù, l'Amministrazione comunale ha voluto contribuire in maniera importante allo sviluppo turistico della città di Trento e alla crescente domanda di un turismo sociale, inteso come desiderio di organizzare la

propria vacanza per creare occasioni di arricchimento culturale e soddisfare il bisogno di favorire legami sociali, in coerenza con il vigente Piano di Politica Turistica. Nel promuovere questo tipo di vacanza, l'ente pubblico favorisce non solo la tutela del patrimonio storico, culturale e ambientale, ma anche la soddisfazione dell'utente/consumatore attraverso le sue strutture ricettive, elemento determinante per il ritorno del turista.

L'Ostello di Trento quindi è una struttura ricettiva in grado di:

- creare coesione sociale: garantendo l'accesso a tutti, senza disuguaglianze e senza possibilità di esclusione a causa della propria cultura, delle proprie capacità fisiche ridotte o della propria disponibilità economica ed offrendo occasioni di scambio e confronto anche informali tra i fruitori;
- migliorare la conoscenza reciproca fra i popoli, consolidare e sviluppare la solidarietà fra le genti, rafforzare i valori della convivenza civile contribuendo a migliorare le proprie conoscenze culturali;
- promuovere il miglioramento presente e futuro dell'ambiente di vita, in considerazione della peculiare attenzione rivolta alla tutela del territorio e dell'ambiente;
- favorire l'incontro del viaggiatore con la cultura e la storia dei luoghi di destinazione.

Il miglioramento della qualità delle strutture ricettive è una delle azioni strategiche del Piano di Politica Turistica del Comune e mira ad aumentare la loro competitività e a rafforzare l'immagine di una città ospitale, accogliente e rispettosa dell'ambiente, incidendo altresì positivamente sull'economia del territorio. Tale miglioramento continuo, riferito anche al servizio offerto, viene perseguito nella struttura attraverso:

- una chiara e trasparente politica tariffaria;
- il rigoroso controllo sullo svolgimento del servizio e sugli standard di qualità attraverso periodiche visite ispettive;
- il coinvolgimento degli utenti attraverso la somministrazione di questionari di gradimento;
- la riduzione dell'impatto ambientale della struttura ricettiva attraverso una gestione consapevole e attenta all'ambiente;
- l'ascolto del gestore dell'Ostello sulle criticità nello svolgimento del servizio e la presa in carico di eventuali interventi in capo all'Amministrazione comunale.

1. IL SERVIZIO DI OSPITALITÀ DELL'OSTELLO GIOVANE EUROPA

1.1 Chi svolge il servizio

Il servizio di ospitalità all'Ostello è affidato ad un soggetto imprenditoriale scelto con gara pubblica. Il soggetto gestore è l'unico responsabile del corretto svolgimento del servizio offerto. Esso organizza il servizio di accoglienza e ospitalità provvedendo con proprio personale e svolge tutte le operazioni necessarie per assicurare il funzionamento della struttura e la soddisfazione dell'utenza.

I servizi offerti dall'Ostello della Gioventù di Trento vengono svolti nel rispetto della Legge Provinciale 15 maggio 2002 n. 7 "Disciplina degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri e promozione della qualità della ricettività turistica" e successive modifiche e del relativo regolamento di attuazione approvato con Decreto del Presidente della Provincia 25 settembre 2003, n. 28-149/Leg.. Il gestore svolge il servizio di ospitalità nel rispetto della politica ambientale, con l'impegno di acquisire un marchio di qualità ecologica entro 31/12/2024.

1.2 Chi può accedere al servizio

Per accedere all'Ostello per la Gioventù di Trento non è previsto alcun tesseramento. Possono usufruire del servizio:

- tutti i turisti, prioritariamente i giovani e i loro accompagnatori e le famiglie senza discriminazione di alcun tipo, garantendo l'accesso alle persone diversamente abili nel rispetto della normativa vigente e compatibilmente con le caratteristiche strutturali dell'immobile;
- gli animali sono ammessi. Restano in stanza con il padrone solo se sono disponibili stanze ad uso singola e non possono accedere alle aree comuni. Non sono ammessi animali nelle camere in condivisione (salvo uso esclusivo delle medesime);
- il gestore, nel rispetto di tutti i limiti derivanti dalla normativa applicabile e disposizioni interne, adotta le misure di propria competenza necessarie a preservare la sicurezza degli ospiti e l'integrità delle strutture e degli arredi, anche nei casi in cui riscontri l'eventuale pericolosità degli ospiti.

1.3 Sicurezza in Ostello

Allo scopo di tutelare l'ospite sotto l'aspetto della sicurezza, il gestore adotta alcune procedure nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy:

- registrazione del cliente attraverso l'identificazione della persona tramite idoneo documento di identità;

- consegna della chiave elettronica da utilizzare per accedere alla stanza sulla quale vengono registrati gli accessi alla struttura identificando la persona;
- videosorveglianza degli accessi e delle aree comuni con la registrazione delle immagini con lo scopo di tutela del patrimonio aziendale e sicurezza sul lavoro. Le registrazioni vengono conservate su supporti digitali e/o magnetici per massimo 72 ore; non vengono diffuse e/o condivise con terze parti se non per obblighi derivanti da disposizioni di legge.

1.4 Caratteristiche della struttura

L'Ostello della Gioventù di Trento è situato nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria e del centro storico (a 300 m. dalla stazione dei treni e 400 m. da Piazza Duomo). La struttura ha le seguenti caratteristiche fondamentali:

- categoria: standard
- ricettività: 100 posti letto – 32 stanze (8 singole, 5 doppie, 4 a 3 posti letto, 6 a 4 posti letto, 8 a 5 posti letto e 1 a 6 posti letto);
- l'organizzazione degli spazi è su cinque piani fuori terra e un piano interrato. A piano terra sono ubicati: l'atrio, la reception, il deposito bagagli nonché la sala lettura e la sala da pranzo. Ai piani primo, secondo, terzo e sottotetto sono ubicate le stanze da letto con relativi servizi igienici. Al piano interrato sono ubicati gli spogliatoi, alcuni depositi, le dispense e celle per la conservazione.

1.4.1 Caratteristiche strutturali per l'accessibilità all'Ostello da parte di utenti diversamente abili

L'accesso all'Ostello è garantito da una rampa di accesso larga 1,40 m. e lunga 10 m. con una pendenza del 7%. La porta esterna ha un'apertura manuale verso l'esterno, con larghezza di 1,25 m. Al piano terra è presente un bagno con accesso sbarriato (apertura porta 0,90 m., dimensioni interne 2,00 x 2,00 m.).

Quattro stanze sono dotate di bagno completamente sbarriato (con lavandino, wc e doccia senza box doccia).

L'accesso ai piani superiori è garantito da un ascensore con apertura porta di 0,94 m., dimensioni interne 1,15 m. x 1,40 m. la cui chiamata viene effettuata tramite telecomando (pulsanti esterni posizionati all'altezza di 1,39 m.).

1.4.2 Camere

Ogni stanza è dotata di bagno privato. Il riscaldamento nelle camere è controllato e mai superiore a 18° in notturna e 20° in diurna nel periodo invernale.

Ogni posto letto (contrassegnato da un numero) si compone di una base (a una piazza

o con struttura a castello), un materasso con coprimaterasso, cuscino con copricuscino, una trapunta e le lenzuola. Ad ogni posto letto è assegnato un box/cassettone a mo' di armadio ed un cassetto "cubotto" per gli effetti personali; vi è la possibilità di far richiesta presso la reception delle rispettive chiavi. Almeno due stanze multiple sono in condivisione; è comunque possibile far richiesta di stanze ad uso esclusivo nel caso di gruppi, scolaresche, famiglie o altre situazioni valutate di volta in volta dall'addetto all'accoglienza.

1.4.3 Bagni

Ogni stanza è dotata di un bagno privato, con lavandino, wc e doccia con soffione, diffusore a getto fisso e box doccia. La temperatura dell'acqua delle docce è controllata nel rispetto della politica ambientale adottata dall'Ostello.

1.4.4 Sala da pranzo

A piano terra vi è la sala da pranzo con una disponibilità di circa 100 posti a sedere. In essa vengono servite le colazioni, eventuali pranzi e cene (questi ultimi solo per gruppi prenotati). La sala può ospitare anche gruppi o scolaresche per la consumazione del pranzo al sacco (servizio a pagamento e solo su prenotazione – vedi scheda "Ulteriori servizi offerti"). Nella zona reception sono presenti distributori di bevande fredde, calde e snack 24/24.

1.5. Prenotazione e pagamento del soggiorno

1.5.1 Richiesta di prenotazione

La prenotazione di uno o più posti letto all'Ostello può essere effettuata:

- di persona presso la struttura;
- tramite e-mail info@ostelloditrento.it. A seguito della richiesta il gestore formulerà un preventivo/offerta con l'indicazione delle modalità di pagamento per la conferma della prenotazione;
- direttamente dal sito www.ostelloditrento.it tramite booking engine (motore di prenotazione), con l'indicazione del numero di posti letto, la tipologia di camera (stanza multipla in condivisione, stanza ad uso esclusivo, stanza famiglia, ecc.), il giorno di arrivo e il giorno di partenza, esigenze particolari (stanza per disabili), il servizio extra richiesto (il tipo di colazione, eventuale servizio di ristorazione riservato ai gruppi con un minimo di 15 persone, parcheggio biciclette o moto, nonché l'eventuale presenza di animali).

1.5.2 Conferma della prenotazione

La prenotazione è confermata dal gestore dietro accettazione delle informative inviate tramite mail e, se richiesto, la presentazione del documento comprovante l'avvenuto pagamento del soggiorno (il versamento è obbligatorio in caso di prenotazione in periodi particolari dell'anno o durante gli eventi più significativi presenti in città).

La prenotazione è garantita fino alle 21.00 del giorno previsto d'arrivo. Dopo tale orario la prenotazione è annullata, salvo accordo con il gestore.

Per eventuali annullamenti/cancellazioni da parte di utenti singoli o gruppi di numero inferiore ai 6 partecipanti si applicano le seguenti penali massime:

- 50% tra il 7° giorno e quello precedente l'inizio del soggiorno;
- 100% entro le 24 ore o per mancato arrivo (no-show).

Il gestore ha la facoltà di applicare condizioni meno favorevoli su prenotazioni avvenute tramite portali di intermediazione, entro i seguenti limiti:

- 50% tra il 30° e il 14° giorno dalla data di arrivo;
- 75% tra il 14° e il 7° giorno dalla data di arrivo;
- 100% tra il 7° e il giorno stesso della data di arrivo.

1.5.3 Gruppi e scolaresche (superiori a 6 persone)

Per gruppi con più di 6 persone è obbligatoria la prenotazione in forma scritta almeno 30 giorni prima dall'arrivo degli ospiti. Entro 7 giorni dall'arrivo, il responsabile del gruppo dovrà comunicare il numero definitivo degli alloggiati indicando nome, cognome, sesso, nazionalità, luogo e data di nascita.

Il gestore confermerà la prenotazione definendo la disposizione delle stanze e l'importo totale del soggiorno. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il giorno precedente all'arrivo utilizzando il bonifico bancario o carte di pagamento elettronico o con modalità pay by link.

Per annullamenti/cancellazioni da parte di gruppi di oltre 6 partecipanti si applicano le seguenti penali massime:

- 50% tra il 30° e l'8° giorno dalla data di arrivo;
- 75% tra il 7° giorno e quello precedente l'inizio del soggiorno;
- 100% entro le 24 ore o per mancato arrivo (no-show).

Il gestore ha la facoltà di applicare condizioni meno favorevoli su prenotazioni avvenute tramite portali di intermediazione, entro i seguenti limiti:

- 50% tra il 30° e il 14° giorno dalla data di arrivo;
- 75% tra il 14° e il 7° giorno dalla data di arrivo;
- 100% tra il 7° e il giorno stesso della data di arrivo.

1.5.4 Modalità di pagamento del soggiorno

Il pagamento deve essere effettuato tramite moneta elettronica in caso di transazioni superiori a Euro 5.000,00 (sono accettate tutte le carte di pagamento elettronico). Per importi minori è consentito anche il pagamento in contanti (non vengono accettati assegni e moneta estera) o bonifici bancari.

Al momento del pagamento è possibile richiedere la fattura - se forniti tutti i dati necessari richiesti - o ricevuta fiscale da tenere sempre con sé in caso di controllo da parte del personale dell'Ostello e/o delle Forze dell'Ordine.

1.6 Tipologia del servizio offerto e modalità di svolgimento

L'apertura dell'Ostello è garantita tutto l'anno, con esclusione delle festività o altre occasioni programmate o resosi comunque necessarie, in accordo con l'Amministrazione comunale. Tali chiusure verranno tempestivamente comunicate sul sito internet dell'ostello.

1.6.1 Servizio di accoglienza

Il servizio di ricevimento è posto al piano terra con orario 14.00-21.00.

È attivo un servizio di check-in online al fine di consentire agli ospiti di fornire in anticipo i propri dati personali e di pagamento, con lo scopo di velocizzare l'accesso alla struttura e la consegna della camera.

Come da normativa vigente in tema sicurezza, la struttura dispone di servizio di reperibilità h 24, 7/7. Il check-out, con relativa verifica di eventuali spese extra deve avvenire entro le ore 10.00 restituendo le chiavi e le schede di accesso.

Alla reception è presente personale plurilingue (almeno 2 lingue) in grado di dare al cliente le informazioni legate alla proprio soggiorno.

1.6.2 Registrazione clienti

Il servizio di accoglienza inizia con la registrazione del cliente (attraverso la presa visione della carta d'identità o il passaporto) durante il check-in e la consegna della chiave della camera. Con la registrazione il cliente acconsente che i propri dati personali siano inviati ai rispettivi uffici di Pubblica Sicurezza (così come prevede la normativa vigente).

I minori dai 15 ai 18 anni non compiuti, non accompagnati, oltre al documento d'identità devono presentare un'autorizzazione firmata dai genitori (o di chi ne ha la potestà

genitoriale) accompagnata da copia della carta d'identità del genitore che ha firmato l'autorizzazione. In ogni modo i minori accompagnati da persone che non hanno la potestà genitoriale devono esibire l'autorizzazione di chi ne è titolare oltre al documento d'identità del minore.

1.6.3 Modalità di assegnazione del posto letto

L'assegnazione del posto letto in una delle camere disponibili è effettuata dalla reception (è possibile visionare la camera prima di prenderne l'effettivo possesso). Al momento dell'assegnazione viene data l'indicazione della camera con il numero del posto letto che non può essere cambiato con altri posti letto liberi presenti nella camera. È possibile prenotare una camera con più letti ad uso singola solo se vi è disponibilità e dopo valutazione dell'operatore di reception.

Nel caso in cui vi sia un ultimo posto letto a disposizione, l'assegnazione verrà effettuata all'ospite più giovane o alla persona più in difficoltà.

Si precisa che l'eventuale smarrimento della chiave comporta l'obbligo di corrispondere l'importo di euro 20,00.

1.6.4 Check-in/Check-out

Il cliente ha diritto di prendere possesso del proprio posto letto o della camera assegnata dalle ore 15.00 del giorno di arrivo fino alle 21:00 e di utilizzarlo fino alle ore 10.00 del giorno di partenza. Dopo tale orario la stanza deve essere lasciata libera da persone e bagagli.

1.6.5 Utilizzo della chiave elettronica

L'accesso alla stanza è consentito attraverso l'uso di una chiave elettronica; l'eventuale smarrimento comporta un costo aggiuntivo a carico dell'ospite pari ad euro 20,00. La chiave elettronica registra tutti gli ingressi e le uscite della persona dalla struttura garantendo in questo modo la sicurezza. La stessa deve essere restituita al termine del soggiorno. Durante il soggiorno è importante che l'ospite porti sempre con sé la chiave.

1.6.6 Periodo di permanenza

Il periodo di permanenza massimo consentito dalla normativa vigente sono 14 notti consecutive, salvo deroghe particolari da concordare con il gestore e sulla base di situazioni di emergenza sociale. Il soggiorno può essere prolungato anche all'ultimo momento solo nel caso in cui vi siano posti liberi (l'ospite già presente in Ostello non ha diritto di precedenza sul posto letto assegnato).

1.6.7 Pulizia camere

Il servizio di pulizia delle camere è effettuato una volta al giorno dopo le ore 10.00 e solo nel caso in cui la stanza sia libera, diversamente la pulizia non verrà eseguita. Il personale addetto alla pulizia delle camere ha il compito di pulire i bagni e la camera. Non effettua il riassetto del letto ed il cambio delle lenzuola, se non richiesto anticipatamente e con pagamento del relativo supplemento, salvo gli interventi di cambio lenzuola minimi inclusi nella tariffa di pernottamento, da effettuarsi almeno 2 volte alla settimana e comunque ad

ogni cambio di cliente. Le lenzuola sono fornite all'ospite al momento del check-in. Il cambio delle lenzuola viene effettuato direttamente dall'ospite a cadenza settimanale, salvo particolari necessità sanitarie. A fine soggiorno le lenzuola devono essere tolte dal letto e depositate nell'apposito contenitore presente al piano terra.

1.6.8 Servizio di Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione comprende colazione (prevista per tutti gli ospiti) e pranzo e cena serviti solo su prenotazione ai gruppi (minimo 20 persone).

La colazione: è servita dalle ore 7.30 alle ore 9.00. La colazione è a buffet.

Il pranzo: è servito dalle ore 11.30 alle ore 14.30 (solo per gruppi e su prenotazione da effettuarsi almeno 24 ore prima).

La cena: è servita dalle ore 18.30 alle ore 21.30 (solo per gruppi e su prenotazione da effettuarsi almeno 24 ore prima).

1.7. Diritti e doveri cliente durante il soggiorno

Il cliente ha diritto ad essere ospitato dal gestore nell'Ostello, salvo il caso di:

- esaurimento della disponibilità di posti letto;
- mancata presentazione dei documenti;
- rifiuto a corrispondere il prezzo pattuito;
- mancato rispetto delle regole comportamentali inserite nella presente Carta della Qualità dei Servizi.

Per poter garantire a chi decide di soggiornare all'Ostello di usufruire di un soggiorno tranquillo in un clima di serena convivenza con qualsiasi persona compresente, si ritiene indispensabile il rispetto delle seguenti regole:

- non fumare in tutta la struttura, comprese le pertinenze: quindi anche nelle terrazze e nel parcheggio è assolutamente vietato fumare o utilizzare sigarette elettroniche;

- non ospitare persone in camera non registrate alla reception;
- rispettare gli altri che condividono la stanza o i luoghi comuni limitando l'uso di tutte le apparecchiature compresi cellulari, I-pad, PC o altro. Non vi è un orario di rientro serale, ma è importante che avvenga nel rispetto degli ospiti presenti in Ostello. Il silenzio deve essere rispettato dalle ore 12.00 alle 15.00 e dalle 23.00 alle 8.00. In caso di malattia che determini l'interruzione del soggiorno, è possibile ottenere il rimborso delle notti non usufruite presentando un certificato medico entro le ore 10.00 del giorno di partenza;
- tenere un comportamento rispettoso della politica ambientale;
- utilizzare l'ascensore secondo le indicazioni dettate dal gestore: l'utilizzo è consentito solo per accedere ai piani superiori alla reception dove sono presenti le camere. I bambini con età inferiore a 12 anni devono usare l'ascensore in presenza di un maggiorenne.

1.8. Recesso dal contratto e modalità di rimborso del servizio

1.8.1 Inadempienza del gestore

Se il gestore è inadempiente (indisponibilità della camera prenotata o il servizio non corrisponde a quello indicato all'atto della prenotazione, ecc...) il cliente ha diritto ad ottenere, ad oneri e cura del gestore, una sistemazione in un'altra struttura di categoria equivalente o superiore all'Ostello, allo stesso prezzo pattuito all'atto della prenotazione.

Nel caso in cui il servizio fruito non risulti conforme alle indicazioni dettate nel presente documento o gli standard di qualità non corrispondano alle informazioni indicate nella presente Carta della Qualità dei Servizi, ogni cliente ha la possibilità di segnalarlo al gestore o all'Amministrazione comunale secondo le modalità contenute nella parte relativa all' "Ascolto degli utenti". Il gestore non risponde in caso di furti o danneggiamento di bagagli, apparecchiature o oggetti personali lasciati incustoditi nella propria camera o nelle zone comuni.

1.8.2 Inadempienza del cliente

Nel caso in cui il cliente risulti inadempiente nella corretta gestione del contratto relativo al proprio soggiorno o non rispetti le regole comportamentali indicate nella presente Carta, possono essere adottati i seguenti provvedimenti:

- Revoca assegnazione posto letto: il posto letto non viene assegnato: nel caso in cui il cliente non avvisi del proprio ritardo entro le ore 21:00 del giorno di inizio del soggiorno e non si presenti;
- Trattenimento importo già versato: L'importo versato in anticipo (sia a titolo di acconto che di importo totale) non viene restituito:

- nel caso in cui la volontà di recedere dal contratto non sia stata comunicata entro i 7 giorni precedenti la data prevista per l'arrivo in Ostello, salvo eventuali diverse condizioni applicabili in base al portale di prenotazione o eventuali condizioni più favorevoli comunicate sul sito dell'Ostello;
- in caso di disdetta per malattia e mancato invio del relativo certificato medico entro le ore 12.00 del giorno previsto per l'arrivo;
- Allontanamento dalla struttura: nel caso in cui, nonostante i richiami verbali, non vengano rispettate le indicazioni comportamentali contenute nella presente Carta della Qualità dei Servizi;
- Applicazione di sanzioni pecuniarie: in caso di mancato rispetto del divieto di fumo. La sanzione amministrativa va da un minimo di euro 27,50 ad un massimo di euro 275,00. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni;
- Obbligo di pagare una notte in più: nel caso in cui il posto letto assegnato non venga liberato entro le ore 10.00 del giorno di partenza;
- Mancata restituzione degli effetti personali: nel caso in cui il posto letto non venga liberato dagli effetti personali e sia prenotato da un altro cliente, questi saranno conservati dal gestore per un massimo di 48 ore. Successivamente saranno dismessi;
- Rimborso dei danni arrecati alla struttura, alle attrezzature o agli impianti: nel caso in cui il danno alla stanza, agli arredi, alle attrezzature, agli impianti, etc. sia riconducibile al comportamento scorretto dell'ospite.

2. STANDARD DI QUALITÀ

2.1 Indicatori di prestazione del servizio

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il corretto e costante mantenimento da parte dell'Amministrazione comunale, sono stati identificati i seguenti indicatori, riferiti alle principali prestazioni che riguardano complessivamente la gestione della struttura.

Fattore di qualità	Descrizione dell'indicatore	Valore indicatore standard
Accessibilità		
Localizzazione della struttura	Posizione in centro e nelle immediate vicinanze della stazione dei treni/autocorriere e autobus	Vicino alla stazione dei treni e autocorriere e a pochi passi da Piazza Duomo
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	Numero di camere e di spazi comuni accessibili	4 camere sbarriate, struttura e spazi comuni accessibili a soggetti diversamente abili
Tempestività		
Garanzia di ricevimento della domanda di prenotazione e di evasione della richiesta	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricezione della domanda e la data di risposta	3 giorni dal ricevimento della richiesta (ad esclusione delle festività o di altre occasioni programmate in cui l'Ostello è chiuso)
Precisione e affidabilità	Disponibilità della stanza concordata	Consegna della stanza al momento dell'arrivo purché nell'orario di check-in
	% di risposta motivata a tutti	100%

	i reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento	
	% massima annua di utenti che presentano in forma scritta reclami giustificati rispetto alla totalità dei clienti	1%
Continuità		
Erogazione del servizio	Apertura giornaliera del servizio di accoglienza agli orari indicati	Dalle ore 14.00 alle ore 21.00 (ad eccezione delle festività o altre occasioni programmate di chiusura)
Garanzia nella continuità del servizio erogato	Giorni di apertura dell'Ostello	365 giorni all'anno (ad eccezione delle festività o altre occasioni programmate di chiusura)
Efficienza/sostenibilità ambientale		
Impatto ambientale	Possesso di adeguata certificazione di ecosostenibilità	In attesa di ottenimento del marchio di ecosostenibilità. Il gestore si è impegnato a conseguirlo entro il 31/12/2024
Trasparenza		
Trasparenza	Aggiornamento on line della carta dei servizi	Almeno biennale
	Sopralluoghi da parte dei responsabili del	annuale

	Comune di Trento di verifica della gestione del servizio	
Accessibilità multicanale	Tempestività nell'aggiornamento delle informazioni sul sito dell'ostello www.ostelloditrento.it	Aggiornamento almeno mensile
	Possibilità di prenotazione da parte degli utenti attraverso due o più canali intermediari (in aggiunta a quelli diretti)	<i>Canali intermediari:</i> Booking.com Hostelword.com Airbnb.it <i>Target:</i> giovani famiglie scuole backpackers
Efficacia		
Grado di soddisfazione dell'utenza	Aggiornamento del grado di soddisfazione dell'utente on line sulle seguenti piattaforme: TripAdvisor, Google e Booking.com	annuale

3. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

3.1 Valutazione del servizio

L'ascolto dei clienti è un impegno di prioritaria importanza per l'Ostello della Gioventù di Trento. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio di accoglienza e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i clienti, sono previste diverse forme di ascolto da parte del gestore:

- segnalazione verbale e/o per iscritto presso la reception;
- rilevazione giornaliera del grado di soddisfazione attraverso email di follow up trasmesse grazie al gestionale della connettività Wi-Fi e/o tramite il PMS alberghiero;
- recepimento di suggerimenti e segnalazioni pervenute in orario di apertura, presso gli addetti all'accoglienza;
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della Qualità dei Servizi.

Le risultanze serviranno per impostare i piani di miglioramento del servizio.

3.2 Reclami, suggerimenti e segnalazioni utili

I reclami devono essere, in prima battuta, presentati al gestore dell'ostello. In caso di mancato o insoddisfacente riscontro, è possibile segnalare il disservizio all'Amministrazione comunale, utilizzando le seguenti modalità alternative:

- presentandosi di persona all'U.R.P. o al Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili del Comune di Trento;
- scrivendo tramite posta elettronica ordinaria o posta certificata all'Ufficio Cultura, Turismo e Politiche Giovanili del Comune di Trento (servizio.cultura-turismo@pec.comune.trento.it);

I recapiti di cui sopra possono essere utilizzati anche per l'invio di suggerimenti spontanei, che l'Amministrazione si riserva di valutare ai fini del miglioramento del servizio.

I reclami devono essere formulati in forma precisa con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e/o valutare le proposte avanzate.

Entro 15 giorni lavorativi verrà fornita risposta scritta. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, sarà comunque inviata all'utente una risposta nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi per porre soluzione al problema segnalato.

Il gestore rende disponibili attraverso il sito internet dell'ostello i dati in merito al livello di gradimento e di soddisfazione dell'utenza.

3.3 Tutela degli utenti rispetto al trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento Europeo n. 2016/679 (G.D.P.R.) e del D.Lgs 196/2003, il Comune di Trento, titolare del trattamento dei dati personali e dei dati particolari relativi agli utenti, ha designato il soggetto gestore quale responsabile del trattamento dei dati che acquisisce in ragione dello svolgimento del servizio.

Il soggetto gestore tratta i dati degli utenti conformemente agli obblighi e nel rispetto delle formalità di cui al Regolamento UE 2016/679 ed al D. Lgs. 196/2003 e adotta tutte le misure necessarie per la protezione dei dati personali e della riservatezza.

3.4 Recapiti utili e orari da ricordare

Comune di Trento -

Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili

Via Orfane 13, 38122 Trento

Orario di apertura al pubblico: lunedì - venerdì 8.30-12.00 tel. 0461 884286

e-mail: servizio.cultura-turismo@pec.comune.trento.it

Comune di Trento - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Mancini 2, 38122 Trento

Orario di apertura al pubblico: lunedì - venerdì 9.00-16.30 tel. 0461 884453

e-mail: comurp@comune.trento.it

Azienda per il Turismo Trento e Monte Bondone – Ufficio Informazioni

Piazza Dante n. 24, 38122 Trento

Orario di apertura al pubblico: lunedì - domenica 9.00-19.00 tel: 0461 216000

e-mail: info@trento.info

SCHEDE CONCLUSIVE

1. Politica ambientale

Il Comune di Trento, in stretta collaborazione con il gestore, ha intrapreso un progetto volto a qualificare la propria struttura ricettiva sotto l'aspetto ambientale, attraverso una serie di azioni di miglioramento della struttura e della gestione del servizio nel rispetto dell'ambiente, contribuendo così a diffondere la cultura della sostenibilità ambientale tra i turisti e i cittadini, aumentando la loro consapevolezza sull'importanza di questo tema nella vita di tutti i giorni. In quest'ottica si inserisce il percorso di ottenimento di uno dei marchi di ecosostenibilità per strutture ricettive che il gestore intende acquisire entro il 31/12/2024.

Con la certificazione, l'Ostello si impegnerà a rispettare e a far rispettare ai propri clienti i criteri ecologici dettati dalla normativa europea, volti a ridurre l'impatto ambientale della struttura ricettiva attraverso una gestione consapevole e attenta all'ambiente.

Attualmente il gestore, ha predisposto l'offerta in struttura con i seguenti accorgimenti:

- punti di raccolta differenziata dei rifiuti degli ospiti;
- materiale di consumo eco-sostenibile (carta igienica, carta per le fotocopiatrici e stampanti, detersivi e detergenti);
- asciugamani elettrici con sensore di prossimità e dosatori ricaricabili nei bagni comuni a piano terra;
- sistema automatico di dosaggio dei detersivi e sanificanti impiegati dal personale per le pulizie dei locali.

L'Ostello invita i clienti a contribuire al rispetto della politica ambientale adottata dalla struttura con questi semplici gesti di attenzione:

- non aprire le finestre quando l'impianto di riscaldamento è acceso;
- spegnere le luci dell'alloggio quando non necessarie;
- ridurre il consumo idrico chiudendo il rubinetto mentre ci si lava i denti;
- utilizzare gli appositi cestini posti nella toilette per la raccolta dei soli rifiuti non riciclabili evitando di gettarli nel wc;
- provvedere alla raccolta differenziata dei rifiuti conferendoli negli appositi cestini posti ai piani e in sala da pranzo (dove è presente anche il contenitore per l'umido) separando carta, vetro, plastica e multimateriale. I rifiuti speciali (quali batterie, farmaci e rifiuti ingombranti) vengono raccolti alla reception;
- informare tempestivamente il personale nel caso vi siano perdite d'acqua.

2. Tariffe Ostello

Attualmente il servizio di ospitalità all'Ostello è affidato alla ditta Il Faggio Soc. Coop., gestore scelto con gara pubblica.

Le tariffe massime attualmente in vigore sono state determinate dalla Giunta comunale con deliberazione nr. 60 di data 4 marzo 2024 e resteranno tali fino ad eventuale nuovo provvedimento.

Tipologia posto letto	Tariffa al netto di IVA dovuta come da legge
Tariffa turistica giornaliera massima adulto per posto letto in stanza singola	Euro 42,00
Tariffa turistica giornaliera massima adulto per posto letto in stanza doppia o tripla	Euro 32,00
Tariffa turistica giornaliera massima adulto per posto letto in stanza in condivisione	Euro 26,00
Riduzione per minori accompagnati dai genitori e/o da familiare, tutore di riferimento (non si applica a scolaresche)	Gratuità per minori di anni 3 Riduzione del 50 % per minori di anni 12
Possibilità di definire tariffe specifiche per servizi extra ordinariamente non inclusi nella tariffazione base dell'ostello	Secondo quanto previsto in gara ed in coerenza con gli standard del relativo mercato di riferimento

Le tariffe dell'Ostello non comprendono l'IVA di legge e l'imposta di soggiorno. Sono tenuti al pagamento dell'imposta tutte le persone a partire dai 14 anni, fino ad un massimo di 10 pernottamenti consecutivi.

3. Servizi compresi nella tariffa

Ogni tariffa indica il prezzo massimo applicabile per un pernottamento. La stessa ha validità annuale, ciò significa che non vi è diversificazione tra alta e bassa stagione e rimane in vigore fino a quando il Comune di Trento non ritenga opportuno aumentarla, anche su richiesta del gestore.

Il gestore può effettuare autonomamente promozioni o sconti in una logica di utilizzo dell'ostello a pieno regime.

Nel prezzo del pernottamento è compreso:

- utilizzo del posto letto in camera in condivisione (richieste particolari vengono valutate caso per caso dal gestore);
- colazione a buffet;
- dotazione di una chiave elettronica per accedere alla propria stanza e all'ostello anche oltre l'orario di chiusura;
- piumino e lenzuola (cambio lenzuola almeno 2 volte alla settimana e comunque ad ogni cambio di cliente);
- uso dell'acqua calda (ad una temperatura controllata e compatibile con il rispetto dell'ambiente);
- riscaldamento (ad una temperatura controllata e mai superiore a 18° in notturna e 20° in diurna nel periodo invernale);
- utilizzo di un armadietto e di una presa elettrica;
- utilizzo delle sale comuni.

4. Ulteriori servizi offerti

Oltre al servizio di pernottamento all'Ostello della Gioventù di Trento, l'attuale gestore offre i seguenti servizi:

Utilizzo della sala da pranzo per la consumazione pasto al sacco per gruppi organizzati

Le scolaresche e i gruppi organizzati che visitano la città possono consumare il proprio pasto al sacco nella sala da pranzo (solo su prenotazione) e usufruire così dei servizi igienici, delle macchinette che distribuiscono snack e bevande calde e dell'acqua potabile. Il servizio è a pagamento da effettuarsi all'arrivo in Ostello.

Costo del servizio Euro 2,00 a persona

Pranzi/cene o Lunch Packet

Il pranzo e la cena sono garantiti solo per gruppi di minimo 20 persone e su prenotazione. A richiesta vengono realizzati menù legati alla tradizione culinaria trentina, vegetariani, vegani, per celiaci o per chi ha particolari intolleranze alimentari. Il servizio viene garantito senza alcun pagamento extra rispetto a quello stabilito per il pasto. Vi è comunque la possibilità di ottenere il pranzo al sacco "Lunch Packet" su richiesta (sempre minimo 20 persone), da effettuarsi almeno 24 prima.

Le tariffe per i pranzi e le cene rientrano nei seguenti range:

- Pranzo: tra 14 e 25 euro aggiuntivi a persona a servizio;
- Cena: tra 14 e 25 euro aggiuntivi a persona a servizio;
- Lunch Packet: tra 7 e 10 euro aggiuntivi a persona a cestino.

Accesso a Internet

Il collegamento internet è garantito dalla presenza della rete wi-fi dell'Ostello, alla quale si accede gratuitamente.

Costo del servizio: GRATUITO

Utilizzo Sala studio/lettura/TV:

Al piano terra vi è la sala studio con disponibilità di tavoli e sedie e TV satellitare Costo del servizio: GRATUITO.

Deposito Bagagli

Il deposito bagagli è a disposizione sia dei clienti dell'ostello che degli esterni (fino ad esaurimento disponibilità).

Il servizio è aperto dalle ore 7.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle ore 21.00 (non è previsto il deposito notturno). Non possono essere lasciati animali, armi, esplosivi o sostanze infiammabili, alcooliche o stupefacenti. Il pagamento del servizio viene effettuato in anticipo, all'atto della consegna del bagaglio alla reception, a seguito del quale viene

rilasciata una ricevuta che dà diritto alla riconsegna del proprio bagaglio negli orari previsti. I bagagli lasciati senza seguire tale procedura vengono considerati abbandonati e incustoditi. In questo caso il gestore non risponde per eventuali furti o danneggiamenti.

Costo del servizio: Euro 5,00 a bagaglio

Euro 10,00 per bagagli ingombranti o attrezzatura sportiva

Cartina dell'area in cui è situato l'ostello

Il gestore rende disponibile sul sito internet dell'ostello una cartina dell'area nella quale il medesimo è collocato.

5. Regolamento Ostello

La permanenza nell'Ostello si discosta da quella in una normale struttura alberghiera in quanto struttura ricettiva a disposizione degli ospiti per un periodo di tempo limitato che trova nel rispetto reciproco il suo valore fondamentale.

Le tariffe includono il noleggio della biancheria da letto (asciugamano escluso) e la prima colazione.

1) Ogni modalità di prenotazione (on-line, telefonica, di persona, ecc...) comporta la piena accettazione ed osservanza del presente regolamento, che può essere integrato a parte da note aggiuntive dalla Direzione.

2) Gli ospiti devono:

I. All' arrivo: esibire un documento di riconoscimento che sarà trattenuto per il tempo necessario alla registrazione; occupare il letto e/o la camera assegnate;

II. Durante il soggiorno: osservare l'orario di esercizio dell'Ostello e collaborare al rispetto dell'ordine e della pulizia;

III. Alla partenza: restituire la biancheria a corredo (2 lenzuola e 1 federa) consegnata all'arrivo. La stanza assegnata deve essere restituita dagli Ospiti con le chiavi dell'armadio e la tessera elettronica, entro le ore 10.00 del giorno di partenza.

3) La Direzione si riserva il diritto di non ammettere persone che non siano in condizioni di perfetta sobrietà e pulizia.

4) Il pagamento del soggiorno è sempre anticipato, in orario d'ufficio (dalle ore 14.00 alle ore 21.00), alla consegna delle chiavi. La registrazione degli ospiti si effettua in orario d'ufficio (dalle ore 14.00 alle ore 21.00), consegnando un documento di identità in corso di validità. La ricevuta deve essere ritirata all'atto del pagamento. Lo smarrimento delle chiavi e/o della tessera elettronica comporta un addebito di 20,00 Euro cadauna.

5) Qualora l'ospite volesse prolungare il soggiorno, deve informarne la Direzione entro le ore 10.00 del giorno antecedente la prevista partenza. Sulla base dell'effettiva disponibilità sarà o meno accettato il prolungamento della permanenza.

6) La stanza assegnata viene consegnata entro le ore 17.00, appena possibile. Nell'attesa gli ospiti possono accomodarsi nella hall o nella sala poli-funzionale.

7) L'ospite che non provvede a liberare il letto entro le ore 10.00 del giorno della

partenza deve pagare per la notte successiva, potendone comunque usufruire, salvo disponibilità.

8) La prima colazione si effettua dalle ore 7.30 alle ore 9.00, presso la sala ristorante.

9) La Direzione ha facoltà di interrompere la permanenza qualora lo ritenesse necessario per comprovate e motivate ragioni di sicurezza, previo esperimento degli opportuni tentativi di risoluzione consensuale della problematica.

10) Non è permesso accogliere ed ospitare nelle camere persone non registrate in Direzione.

11) In tutti gli ambienti dell'Ostello (interni ed esterni) agli ospiti è richiesto un comportamento adeguato alla vita comunitaria e, quindi, ispirato al rispetto e alla buona educazione.

12) All'interno dell'Ostello è vietato:

- svolgere propaganda politica e confessionale, fermo restando il libero di esercizio del diritto di opinione;
- fumare in tutto l'edificio;
- fare uso improprio di armadi, letti e corredo;
- fare camping o altro tipo di attività non autorizzata dalla Direzione nel giardino;
- servirsi di lenzuola personali o sacchi a pelo;
- introdurre animali non consentiti dalla direzione;
- impiegare fornelli o stufe di qualsiasi tipo nelle camere.

13) Ogni danno causato dagli ospiti dovrà essere risarcito, pertanto qualsiasi volontario danneggiamento al medesimo costituisce reato punibile con le sanzioni previste dal Codice Penale (Art. 635).

14) Eventuali reclami o disservizi devono essere segnalati alla Direzione.

15) Per la civile convivenza si consiglia di rispettare chi riposa e chi dorme, senza recare disturbo alcuno alla quiete pubblica, soprattutto dalle 23,00 fino alle 08.00.

16) L'Ostello non si assume nessuna responsabilità per danni e furti alle cose custodite all'interno della struttura e nelle zone pertinenziali esterne dell'Ostello.

17) Il parcheggio interno non custodito è utilizzabile previo pagamento di un corrispettivo giornaliero e fino ad esaurimento dei posti disponibili. Con il pagamento del corrispettivo giornaliero e l'utilizzo del parcheggio, l'ospite dichiara di aver preso visione e accettato quanto sopra dichiarato ed esonera sin d'ora la Direzione da ogni responsabilità per danni, furti e/o manomissioni agli autoveicoli, motoveicoli e velocipedi in sosta, nonché ai beni di qualsivoglia tipologia presenti negli stessi.

18) Il periodo di permanenza massimo consentito è di 15 gg. consecutivi.

19) Per eventuali annullamenti/cancellazioni da parte di utenti singoli o gruppi di numero inferiore ai 6 partecipanti si applicano le seguenti penali massime:

- 50% tra il 7° giorno e quello precedente l'inizio del soggiorno;
- 100% entro le 24 ore o per mancato arrivo (no-show).

Il gestore ha la facoltà di applicare condizioni meno favorevoli su prenotazioni avvenute tramite portali di intermediazione, entro i seguenti limiti:

- 50% tra il 30° e il 14° giorno dalla data di arrivo
- 75% tra il 14° e il 7° giorno dalla data di arrivo
- 100% tra il 7° e il giorno stesso della data di arrivo.

Per annullamenti/cancellazioni da parte di gruppi di oltre 6 partecipanti si applicano le seguenti penali massime:

- 50% tra il 30° e l'8° giorno dalla data di arrivo;
- 75% tra il 7° giorno e quello precedente l'inizio del soggiorno;
- 100% entro le 24 ore o per mancato arrivo (no-show).

Il gestore ha la facoltà di applicare condizioni meno favorevoli su prenotazioni avvenute tramite portali di intermediazione, entro i seguenti limiti:

- 50% tra il 30° e il 14° giorno dalla data di arrivo
- 75% tra il 14° e il 7° giorno dalla data di arrivo
- 100% tra il 7° e il giorno stesso della data di arrivo.