REGOLAMENTO INTERNO RELATIVO ALLA STRUTTURA 21 HOUSE OF STORIES CITTÀ STUDI

Il presente regolamento (il "Regolamento Interno") stabilisce le norme comportamentali da assumersi al fine di preservare l'ordine, la pace e la tranquillità della Struttura e garantire a tutti gli Ospiti il pieno godimento dei servizi offerti da 21WOL Operations.
Il presente Regolamento Interno, unitamente agli Allegati che ne costituiscono parte integrante, rappresenta un vincolo di natura contrattuale tra 21WOL Operations e gli Ospiti; la Prenotazione presso una delle Strutture comporta la piena e incondizionata accettazione di quanto previsto dal presente Regolamento Interno.
La mancata osservanza di una o più regole di comportamento di cui al presente Regolamento Interno può comportare la risoluzione del Contratto relativo ai servizi alberghieri da parte di 21WOL Operations.
21WOL Operations si riserva la facoltà di modificare il presente Regolamento Interno per ragioni di opportunità e per esigenze legate alla prestazione dei propri servizi; eventuali modifiche saranno rese note presso la reception della Struttura e/o pubblicate sul sito www.21houseofstories.com.

1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, i termini e le espressioni di seguito elencati, se non diversamente definiti nel prosieguo, avranno il significato qui di seguito attribuito**:**

1.1. **Contratto**: indica il contratto stipulato tra la Parte Contraente e 21WOL Operations per effetto della Prenotazione, comprensivo del presente Regolamento Interno, dei Termini e Condizioni Generali, nonché di ogni altro contratto/documento relativo alla Prenotazione.

1.2. **Ospite**: indica il soggetto, anche diverso dalla Parte Contraente, che beneficia dei servizi alberghieri offerti dalla Struttura. Ogni riferimento ad "Ospite" include anche ogni eventuale accompagnatore autorizzato ai sensi dei Termini e Condizioni Generali.

1.3. **Parte Contraente**: indica la persona fisica o giuridica che abbia stipulato il Contratto. Ciascuna Parte Contraente sarà ritenuta solidalmente responsabile per il comportamento tenuto dall'Ospite per conto del quale abbia stipulato il Contratto; con la stipula del Contratto, Parte Contraente assume personalmente ogni obbligo derivante dal Contratto medesimo.

1.4. **Prenotazione**: indica la Prenotazione effettuata dalla Parte Contraente mediante la "*Procedura di prenotazione*" di cui all'articolo 2 dei Termini e Condizioni Generali.

1.5. **Regolamento Interno**: indica il presente documento contenente le norme di comportamento e di utilizzo delle Strutture finalizzate a preservare l'ordine, la pace e la tranquillità ed a garantire a tutti gli Ospiti la pacifica e serena fruizione dei servizi offerti da 21WOL Operations.

1.6. **21WOL Operations**: indica 21WOL Operations S.r.l. a socio unico, con sede in Via Vittor Pisani 20, 20124 – Milano.

1.7. **Strutture(a)**: indica ciascuna delle strutture ricettivo-alberghiere di 21WOL Operations specializzate nell'offerta dei servizi di cd. ospitalità ibrida.

1.8. **Termini e Condizioni Generali**: indica i termini e le condizioni generali di vendita dei piani tariffari di soggiorno e dei relativi servizi alberghieri offerti da 21WOL Operations presso la Struttura, accettati dalla Parte Contraente al momento della Prenotazione.

2. RECEPTION

La *reception* è disponibile h24, 7 giorni su 7. Il personale incaricato presente alla *reception* sarà disponibile ad accogliere ogni eventuale richiesta e/o reclamo presentato dagli Ospiti della Struttura.

3. PROCEDURA DI REGISTRAZIONE

3.1. Gli Ospiti ed eventuali accompagnatori e/o visitatori sono tenuti, al loro arrivo presso la Struttura, a presentare alla *reception* un proprio documento di riconoscimento al fine di permettere l'identificazione ai sensi di quanto previsto dall'art 109 del Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza – T.U.L.P.S. e ogni ulteriore formalità, anche di natura amministrativa, nei confronti dell'autorità di pubblica sicurezza.

3.2. Fermo quanto precede, eventuali visite da parte di soggetti che non abbiano stipulato alcun Contratto dovranno essere previamente comunicate al personale della Struttura presso la *reception* e saranno soggette all'approvazione da parte di quest'ultima. In tali casi, 21WOL Operations si riserva il diritto di addebitare alla Parte Contraente ulteriori costi per l'utilizzo dei servizi riservati agli Ospiti della Struttura anche da parte di eventuali visitatori e/o accompagnatori.

3.3. La presenza di eventuali visitatori non autorizzati ai sensi dell'articolo 3.2. che precede comporterà l'applicazione, in danno della Parte Contraente, di una sanzione di importo pari ad Euro 100 (cento), ferma la facoltà da parte di 21WOL Operations di denunciare alle Competenti Autorità la presenza di soggetti non autorizzati all'interno della Struttura.

4. RUMORI MOLESTI, ORARI DI RIPOSO, REGOLE DI PULIZIA

4.1. Al fine di non disturbare il riposo degli altri Ospiti ed evitare eventuali reclami da parte di questi ultimi e/o di terzi, gli Ospiti sono obbligati al rispetto delle norme di comportamento Regolamento Interno.
È severamente vietato all'interno delle camere, presso le aree comuni o comunque in luoghi in prossimità della Struttura, adottare comportamenti che possano arrecare disturbo agli altri Ospiti e/o comunque alla

21WOL Operations Srl - Via Vittor Pisani, 20 - 20124 Milano
Codice fiscale, partita IVA e n.° iscrizione registro imprese 10437260960, REA: MI 2531603 - Capitale sociale € 10.000,00 i.v. – pec: 21wol_operations@legalmail.it

quiete pubblica (i.e. musica ad alto volume, feste, schiamazzi, etc.) tra le ore 23:00 e le ore 8:00.
Fermo quanto precede, gli Ospiti sono in ogni caso obbligati, per l'intera durata del soggiorno, ad adottare un comportamento che non sia di impedimento al riposo ed alla quiete degli altri Ospiti e del vicinato.

4.2. Gli Ospiti sono obbligati a non abbandonare rifiuti, né a lasciare incustoditi beni e/o effetti personali, all'interno delle aree comuni, o comunque nei luoghi in prossimità della Struttura. Fermo quanto ulteriormente previsto nei Termini e Condizioni Generali, 21WOL Operations si riserva il diritto di addebitare alla Parte Contraente e/o agli Ospiti i costi per eventuali spese di pulizia o di rimozione di beni e/o effetti personali lasciati incustoditi.

4.3. Qualora, in conseguenza della violazione delle disposizioni di cui al presente articolo, dovessero pervenire reclami al personale di 21WOL Operations da parte degli altri Ospiti ovvero di terzi, 21WOL Operations si riserva la facoltà, a propria esclusiva discrezione, di assumere una o più delle seguenti azioni nei confronti dell'Ospite:

- 21WOL Operations potrà inviare all'Ospite e/o alla Parte Contraente un primo invito formale;
- ove il primo invito non abbia sortito effetto, 21WOL Operations potrà inviare all'Ospite e/o alla Parte Contraente un secondo invito formale;
- ove anche il secondo invito non abbia sortito effetto, 21WOL Operations si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile;
- 21WOL Operations si riserva comunque il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile ove, anche alla luce del comportamento dell'Ospite, la stessa non reputi opportuno, a propria esclusiva discrezione, proseguire nel rapporto contrattuale.

In ogni caso, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 12 dei Termini e Condizioni Generali recante "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations".

5. USCITE DI EMERGENZA

5.1. All'interno della Struttura vige l'assoluto divieto, al fine di non ostacolare il regolare transito, di sostare o comunque depositare beni e/o effetti personali in prossimità delle scale e/o dei corridoi della Struttura, nonché presso le uscite di emergenza. Le vie di fuga, i corridoi e le uscite di emergenza dovranno costantemente restare sgombri. È, altresì, severamente vietato l'utilizzo delle uscite di emergenza in assenza di una reale situazione di emergenza.

5.2. Chiunque ingombri scale, vie di fuga, corridoi e/o uscite di emergenza o utilizzi le stesse in assenza di una reale situazione di emergenza sarà obbligato al pagamento di una penale di importo pari ad Euro 250 (duecentocinquanta), salvo il risarcimento del maggior danno.

6. DIVIETO DI FUMARE

6.1. All'interno della Struttura vige l'assoluto divieto di fumare ai sensi di quanto disposto dall'art. 51 della Legge n. 3 del 16 gennaio 2003 s.m.i., salvo presso le eventuali aree fumatori espressamente contrassegnate come tali. Il divieto vale anche per i dispositivi elettronici e per i succedanei dei prodotti da fumo. I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa di cui all'articolo 51 della legge n. 3 del 16 gennaio 2003 s.m.i.. 21WOL Operations richiede altresì ai propri Ospiti di astenersi dal fumare nelle aree antistanti l'ingresso della Struttura.

6.2. Fermo quanto precede, in caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, 21WOL Operations si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. In tale ultimo caso troveranno, altresì, applicazione le disposizioni di cui all'articolo 12 dei Termini e Condizioni Generali recante "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations".

7. SISTEMA ANTI INCENDIO

21WOL Operations non si assume alcuna responsabilità per l'attivazione del sistema anti incendio scatenata dalla combustione illegale di candele, dal fumo o dalla manipolazione del rilevatore di fumo da parte di chiunque. Manipolare o ostruire un rilevatore di fumo comporterà l'applicazione di una penale di importo pari a Euro 250,00 (duecentocinquanta) per ciascun evento. In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.2. che precede, salvo il risarcimento del maggior danno.

8. DETENZIONE DI ARMI E SOSTANZE STUPEFACENTI

8.1. All'interno della Struttura vige l'assoluto divieto di introdurre armi (e/o strumenti considerati contundenti e/o comunque atti a offendere), sostanze stupefacenti o sostanze pericolose. Eventuali trasgressori saranno obbligati al pagamento di una penale di importo pari ad Euro 500 (cinquecento), salvo il risarcimento del maggior danno.

8.2. In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.2. che precede. Resta peraltro ferma la facoltà della Struttura di contattare senza indugio il servizio di sicurezza interno ovvero le forze dell'ordine ed adottare ogni altra azione anche a tutela degli Ospiti.

9. DETENZIONE E CONSUMO DI ALCOLICI

9.1. All'interno della Struttura, o comunque nei luoghi in prossimità della stessa, è vietata la detenzione e il consumo di alcolici ai minori di anni 18 (diciotto). La detenzione ed il consumo di alcolici, laddove consentito, è in ogni caso tollerato nei limiti di modiche

21WOL Operations Srl - Via Vittor Pisani, 20 - 20124 Milano
Codice fiscale, partita IVA e n.° iscrizione registro imprese 10437260960, REA: MI 2531603 - Capitale sociale € 10.000,00 i.v. – pec: 21wol_operations@legalmail.it

quantità. Eventuali trasgressori saranno obbligati al pagamento di una penale di importo pari ad Euro 250 (duecentocinquanta), salvo il risarcimento del maggior danno.

9.2. In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.2. che precede.

10. RISPETTO DEGLI ALTRI OSPITI E DEL PERSONALE DIPENDENTE

10.1. Gli Ospiti sono tenuti al rispetto del personale dipendente di 21WOL Operations, degli altri Ospiti e di chiunque si trovi all'interno della Struttura. Non saranno in alcun modo tollerati atti di bullismo, violenza verbale, aggressione verbale o fisica, atti intimidatori di qualsiasi genere, violenze fisiche e/o psicologiche perpetrati ai danni degli altri Ospiti, del personale dipendente e di chiunque altro si trovi all'interno della Struttura (anche attraverso internet e/o diversi strumenti di comunicazione).

10.2. Al verificarsi di un episodio di cui all'articolo 10.1. che precede, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.2. che precede.

11. SMARRIMENTO CHIAVI

Gli Ospiti sono tenuti a comunicare, senza ritardo, al personale incaricato di 21WOL Operations l'eventuale furto o smarrimento della chiave di accesso alle camere. In tali casi, 21WOL Operations provvederà alla sostituzione della stessa, riservandosi di addebitare alla Parte Contraente i costi sostenuti per tale sostituzione quantificabili in un importo di Euro 5,00 (cinque).

12. NOLEGGIO BICICLETTE E REGOLE DI UTILIZZO

12.1. 21WOL Operations potrà offre la possibilità agli Ospiti e ai loro accompagnatori di noleggiare una bicicletta a seguito di apposita richiesta presentata al personale incaricato. I termini e le condizioni del noleggio sono definiti in apposito documento consultabile presso la Struttura.

12.2. Al momento della consegna della bicicletta l'Ospite è costituito custode della stessa sino alla relativa riconsegna al personale incaricato.

12.3. Gli Ospiti sono tenuti a verificare la presenza di eventuali danni alla bicicletta e darne tempestivamente comunicazione al personale incaricato, al più tardi entro le 24 ore dalla presa in consegna del mezzo, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la Struttura. Eventuali danni non segnalati nei termini sopra indicati saranno considerati di responsabilità dell'Ospite.

12.4. Le aree destinate al parcheggio delle biciclette presenti all'interno della Struttura sono riservate al parcheggio delle biciclette messe a disposizione da 21WOL Operations, ovvero al parcheggio di biciclette o altri mezzi di proprietà privata previa apposita autorizzazione da parte di 21WOL Operations.

12.5. Tutte le biciclette devono essere parcheggiate presso le aree destinate al parcheggio delle biciclette. Nel caso in cui le biciclette siano parcheggiate al di fuori delle aree destinate al relativo parcheggio, siano lasciate incustodite all'interno delle aree comuni e/o comunque presso le aree circostanti la Struttura, l'Ospite incorrerà in una penale di importo pari ad Euro 250 (duecentocinquanta), salvo il risarcimento del maggior danno. 21WOL Operations si riserva comunque il diritto di non consentire all'Ospite ulteriori noleggi delle biciclette fornite dalla Struttura.

12.6. Eventuali costi di riparazione, manutenzione o sostituzione per danni, furti o perdite di valore dovuti a fatto o colpa dell'Ospite saranno a carico dello stesso. In caso in cui si rendano necessarie riparazioni o interventi di manutenzione, l'Ospite dovrà recarsi presso le officine convenzionate. I dettagli relativi alle officine convenzionate possono essere reperiti in *reception*.

13. ASSICURAZIONE PER L'UTILIZZO DELLE BICICLETTE

13.1. 21WOL Operations offre agli Ospiti la possibilità di sottoscrivere una polizza assicurativa a copertura dei danni derivanti dal furto, perdita o danneggiamento delle biciclette offerte dalla Struttura per l'intero periodo di soggiorno. L'ammontare del premio assicurativo e le indicazioni necessarie per procedere alla sottoscrizione della polizza sono disponibili sul sito www.21houseofstories.com e presso la *reception*.

13.2. L'Ospite è tenuto a verificare condizioni e termini di polizza prima della sottoscrizione.

14. REGOLE DI UTILIZZO DELLA ZONA FITNESS

14.1. 21WOL Operations consente agli Ospiti della Struttura l'uso della zona fitness e delle relative attrezzature, 7 giorni su 7, durante gli orari indicati in loco.

14.2. L'accesso ai locali della zona fitness è consentito esclusivamente per scopi inerenti ad usi sportivi e/o ricreativi.

14.3. 21WOL Operations declina ogni responsabilità per gli infortuni occorsi agli Ospiti per l'utilizzo improprio delle attrezzature presenti nei locali della zona fitness, salvo che questi siano dipesi da fatto direttamente imputabile a 21WOL Operations.

14.4. Gli Ospiti sono obbligati a riporre l'attrezzatura utilizzata per la pratica sportiva negli spazi appositamente destinati.

15. REGOLE DI UTILIZZO DELLA LAVANDERIA

15.1. 21WOL Operations consente agli Ospiti della Struttura l'uso della lavanderia e delle relative attrezzature, 7 giorni su 7, durante gli orari indicati in loco.

15.2. L'accesso ai locali della lavanderia è consentito esclusivamente per scopi inerenti l'utilizzo delle macchine lavatrici ed asciugatrici e solo previa attivazione del badge magnetico presso la reception della Struttura.

21WOL Operations Srl - Via Vittor Pisani, 20 - 20124 Milano
Codice fiscale, partita IVA e n.° iscrizione registro imprese 10437260960, REA: MI 2531603 - Capitale sociale € 10.000,00 i.v. – pec: 21wol_operations@legalmail.it

15.3. È fatto divieto di utilizzare prodotti ed attrezzature diverse da quelle presenti nel locale lavanderia (es. detersivi propri, ferro da stiro proprio, etc.) e si richiede il rispetto delle regole e procedure indicate su ogni attrezzatura.

15.4. 21WOL Operations declina ogni responsabilità per gli infortuni occorsi agli Ospiti per l'utilizzo improprio delle attrezzature presenti nei locali della lavanderia, salvo che questi siano dipesi da fatto direttamente imputabile a 21WOL Operations.

15.5. Gli Ospiti sono obbligati a riporre l'attrezzatura utilizzata negli spazi appositamente destinati e di verificarne il corretto spegnimento.

16. REGOLE DI UTILIZZO DELLE CUCINE COMUNI

16.1. 21WOL Operations consente agli Ospiti della Struttura l'uso delle cucine comuni e delle relative attrezzature, 7 giorni su 7, durante gli orari indicati in loco.

16.2. L'accesso ai locali delle cucine comuni è consentito esclusivamente previa attivazione del badge magnetico presso la reception della Struttura ed assegnazione del relativo spazio personale sia refrigerato che non.

16.3. Si richiede il rispetto delle regole e procedure indicate in loco ed incluse nell'***Allegato A***.

16.4. In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo così come dell'***Allegato A***, 21WOL Operations procederà con il richiamo scritto all'Ospite relativamente la mancata osservazione delle regole stabilite. A seguito del terzo richiamo scritto, 21WOL Operations si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. In tale ultimo caso troveranno, altresì, applicazione le disposizioni di cui all'articolo 12 dei Termini e Condizioni Generali recante "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations".

16.5. 21WOL Operations declina ogni responsabilità per gli infortuni occorsi agli Ospiti per l'utilizzo improprio delle attrezzature presenti nelle cucine comuni, salvo che questi siano dipesi da fatto direttamente imputabile a 21WOL Operations.

17. REGOLE DI UTILIZZO DEGLI SPAZI COMUNI (BAR, BISTROT, RECEPTION, CO-WORKING, SALE, GIARDINO, GRADONATA, ZONA DIVANI, CONNETTIVI, ETC)

17.1. Gli spazi comuni sono aperti 7 giorni su 7, 24 ore su 24. 21WOL Operations consente l'accesso agli spazi comuni sia agli Ospiti della Struttura che ad Ospiti non alloggiati.

17.2. Zone degli spazi comuni sono normalmente dedicate ad usi specifici così come possono essere privatizzate da singoli Clienti. In caso di privatizzazione non sarà garantito l'accesso così come la sosta agli Ospiti. In questi casi, a seguito di preventiva comunicazione da parte della Struttura, l'Ospite nulla avrà da pretendere per l'impossibilità di utilizzo della zona riservata.

17.3. È consentito l'utilizzo di tutti gli spazi comuni da parte degli Ospiti alloggiati. La struttura si riserva la possibilità di limitare l'utilizzo degli spazi in determinate fasce orarie e per specifici utilizzi che verranno comunicati agli Ospiti alloggiati tramite comunicazioni scritte presenti in struttura così come tramite comunicazione alla Reception. In questi casi, l'Ospite nulla avrà da pretendere per l'impossibilità di utilizzo della zona riservata.

18. CAMERE

18.1. L'accesso a ciascuna camera è consentito esclusivamente all'Ospite ed ai relativi accompagnatori autorizzati.

18.2. È severamente vietato arrecare danno a muri, soffitti, pavimenti ed impianti delle camere. È altresì vietata la rimozione degli oggetti d'arredo presenti all'interno delle camere così come il loro danneggiamento.

18.3. È severamente vietato introdurre all'interno della Struttura candele, bastoncini d'incenso, lampade a olio o qualsiasi altro strumento che potrebbe provocare l'attivazione dell'allarme antincendio.

18.4. Al fine di assicurare il decoro della Struttura, è vietato affiggere alle finestre o alle porte quadri, stampe o altra decorazione.

19. PACCHI E CORRISPONDENZA

19.1. La corrispondenza ed eventuali pacchi recapitati presso la *reception* dovranno essere ritirati entro le 24 (ventiquattro) ore successive alla comunicazione da parte della Struttura della ricezione del pacco/corrispondenza stessa.

19.2. 21WOL Operations non assume alcuna responsabilità per danni derivanti dallo smarrimento della corrispondenza e dei pacchi consegnati in *reception*.

19.3. 21WOL Operations conserverà la posta ed i pacchi recapitati in *reception* per un periodo di 10 (dieci) giorni dalla data di ricezione degli stessi. Decorso tale termine senza che sia possibile la consegna all'Ospite, questi saranno rispediti al mittente ovvero, in mancanza o irreperibilità del mittente, distrutti. Resta inteso che 21WOL Operations si riserva il diritto di addebitare alla Parte Contraente le spese eventualmente sostenute per la spedizione o distruzione.

20. ANIMALI

Sono ammessi animali previa richiesta e a fronte del pagamento di un relativo supplemento all'interno della Struttura, fatta eccezione per i cani guida.

21. ATTI VANDALICI E DANNI ALLA STRUTTURA

21.1. Furti e danneggiamenti intenzionali da parte degli Ospiti della Struttura a beni ed effetti personali altrui ovvero alla Struttura saranno immediatamente denunciati alle Autorità Competenti.

21.2. In caso di inosservanza delle disposizioni di cui al presente articolo, 21WOL Operations si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. Troveranno applicazione le

disposizioni di cui all'articolo 12 dei Termini e Condizioni Generali recante "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations".

22. UTILIZZO SERVIZIO DI RETE WI-FI

Agli Ospiti è consentito usufruire gratuitamente del Servizio Wi-Fi disponibile presso la Struttura. I termini e le condizioni di utilizzo del Servizio Wi-Fi sono disciplinati in apposito regolamento consultabile sul sito www.21houseofstories.com e disponibile presso la *reception*.

23. SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

23.1. Al fine di garantire la sicurezza degli Ospiti, la Struttura è dotata di un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso.

23.2. I dati personali acquisiti attraverso il sistema di videosorveglianza saranno conservati e trattati da 21WOL Operations nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali tempo per tempo applicabili nonché delle norme in materia di tutela della libertà delle persone.

23.3. Le registrazioni potranno essere consegnate in ogni momento alle Autorità Competenti che ne facciano richiesta.

24. PROBLEMI TECNICI

Al fine di garantire il buon funzionamento di tutta la Struttura, si prega di segnalare sempre eventuali problemi tecnici alla reception secondo le modalità descritte dall'art. 16 dei Termini e Condizioni Generali. 21WOL Operations si impegna a risolvere il malfunzionamento nel più breve tempo possibile. Relativamente all'accesso alla camera per l'eventuale risoluzione di problematiche tecniche, si fa riferimento a quanto ulteriormente previsto nei Termini e Condizioni Generali, articolo 20.

25. EMERGENZA COVID-19

A fronte del rischio di contagio da COVID-19 la Struttura applica le linee guida in riferimento al "Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" e s.m.i., emanato in data 26 aprile 2020, e alla "Ordinanza della regione Lombardia N. 547 del 17/05/2020" e s.m.i.

Nell'***Allegato B*** vengono riassunte le operazioni eseguite da parte della Struttura per la riduzione massima del rischio, così come le regole di comportamento da applicare.

È obbligatorio il rispetto da parte di ogni Ospite della Struttura di tali regole, unitamente a norme e leggi tempo per tempo vigenti in questo ambito.

In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo così come dell'***Allegato B***, 21WOL Operations procederà con il richiamo scritto all'Ospite relativamente la mancata osservazione delle regole stabilite. A seguito del terzo richiamo scritto, 21WOL Operations si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. In tale ultimo caso troveranno, altresì, applicazione le disposizioni di cui all'articolo 12 dei Termini e Condizioni Generali recante "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations".

21WOL Operations Srl - Via Vittor Pisani, 20 - 20124 Milano
Codice fiscale, partita IVA e n.° iscrizione registro imprese 10437260960, REA: MI 2531603 - Capitale sociale € 10.000,00 i.v. – pec: 21wol_operations@legalmail.it

ALLEGATO A - REGOLE DI UTILIZZO DELLE CUCINE COMUNI

1. SCELTA ED ACCESSO ALLE CUCINE COMUNI

1.1. Salvo diverse indicazioni della Strutta, è raccomandato scegliere ed utilizzare, per tutta la permanenza, la cucina più vicina alla camera assegnata.

1.2. È severamente vietato far accedere gli ospiti esterni non alloggiati nelle cucine comuni.

1.3. Le cucine comuni sono a disposizione degli Ospiti 24 ore su 24. Chiediamo ad ogni Ospite di rispettare, però, il riposo degli altri.

2. REGOLE CUCINE COMUNI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

2.1. È obbligatorio l'utilizzo delle mascherine all'interno delle cucine, tranne nei momenti in cui si consuma seduti il proprio pasto, ed il mantenimento del distanziamento sociale.

2.2. È consentito l'utilizzo delle cucine comuni per un:

- massimo di 5 persone per volta nella cucina del primo piano;
- massimo di 4 persone per volta nella cucina del terzo piano.

2.3. Se nel momento dell'accesso alla cucina comune assegnata, il numero di persone massime consentite è già stato raggiunto, è necessario utilizzare la cucina in un diverso momento verificando che ci sia possibilità di accesso.

2.4. È suggerito di non sostare nelle cucine per tempi prolungati, per dare la possibilità a tutti gli Ospiti di potersi preparare il proprio pasto.

3. ORGANIZZAZIONE ED UTILIZZO

3.1. È consigliato utilizzare sempre gli stessi ripiani nei frigoriferi e negli scaffali, in questo modo sarà più facile trovare i propri prodotti e mantenere un ambiente più piacevole e ordinato.

3.2. È fatto divieto di utilizzare pentole o padelle diverse da quelle presenti nel locale cucina. Eventuali costi di riparazione, manutenzione o sostituzione per danni, furti o perdite di valore dovuti a fatto o colpa dell'Ospite saranno a carico dello stesso.

3.3. È fatto divieto di prelevare materiale dalla cucina: pentole, piatti, bicchieri, posate e i restanti materiali sono pensati per essere usati da tutti. Se, durante l'utilizzo, viene notato un qualsiasi danno alle dotazioni oppure il mancato funzionamento di qualche apparecchio, è necessario segnalalo in Reception.

3.4. Si rammenta ad ogni Ospite che all'interno delle cucine comuni sono a disposizione elettrodomestici e materiali di prima qualità, è necessario rispettarli e utilizzarli nella maniera corretta. Nel caso di necessità è possibile reperire informazioni sull'utilizzo direttamente nelle istruzioni presenti in cucina oppure chiedere alla Reception.

4. SICUREZZA ED IGIENE

4.1. È fatto obbligo di:

- igienizzare le mani ogni volta che si entra in cucina e prima di toccare le attrezzature comuni;
- etichettare gli alimenti di proprietà con il proprio nome e la data di check out. Le etichette saranno disponibili nelle cucine stesse o in Reception;
- prestare attenzione alle date di scadenza degli alimenti;
- conservare in contenitori adatti quello che non viene consumato al momento, sempre provvisti di apposita etichetta. Non è possibile lasciare prodotti ed alimenti aperti in frigo.

4.2. Cibo, alimenti e prodotti non contrassegnati con il nome dell'Ospite potranno essere smaltiti dalla Struttura senza alcun preavviso o altro obbligo.

4.3. Gli spazi verranno puliti quotidianamente più volte al giorno. È fatto obbligo per l'Ospite di lavare e/o sanificare le stoviglie, pentole, piani utilizzati alla fine di ogni pasto. Il mancato rispetto di questa regola comporta la possibilità di addebito, da parte della struttura, delle spese extra di pulizia dello spazio.

4.4. Nel caso in cui la cucina venga rinvenuta sporca, è necessario segnalarlo tempestivamente in Reception. Questa operazione è necessaria per poter risalire agli ultimi utilizzatori.

21WOL Operations Srl - Via Vittor Pisani, 20 - 20124 Milano
Codice fiscale, partita IVA e n.° iscrizione registro imprese 10437260960, REA: MI 2531603 - Capitale sociale € 10.000,00 i.v. – pec: 21wol_operations@legalmail.it

ALLEGATO B – PROCESSI E REGOLE DA APPLICARE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

1. PROCESSI E AZIONI DELLA STRUTTURA

1.1. Tutte le aree comuni (ad esempio ristorante, co-working, giardino, palestra, cucine comuni, lavanderia), connettivi e ascensori sono stati sanificati prima dell'apertura in accordo con le direttive anti-Covid vigenti.
Le stesse sono sanificate ogni volta che è necessario in base alle procedure di pulizie.

1.2. Tutte le aree comuni vengono igienizzate quotidianamente.

1.3. Se l'Ospite lo ritiene opportuno, può igienizzare nuovamente e in qualunque momento tutto quello che utilizza, inclusi sedie e tavoli, con le soluzioni spray e la carta che sono presenti nelle aree della Struttura.

1.4. Il Bistrot (Bar e Ristorante) adotta tutte le misure di sicurezza nella preparazione e nel servizio dei cibi e delle bevande.

1.5. All'interno delle misure extra per garantire la sicurezza dei propri Ospiti, la Struttura ha scelto di limitare al massimo l'utilizzo della carta. Tale scelta rispecchia anche uno spirito di sostenibilità. Tutte le informazioni necessarie sono presenti sul sito web oppure in Reception.

2. LE REGOLE PER GLI OSPITI DI 21WOL

2.1. Per l'ingresso in tutte le aree comuni (bar, bistrot, reception, co-working, sale, giardino, gradonata, zona divani, connettivi, ascensori, etc.) è obbligatoria la misurazione della temperatura. Questa regola si applica ogni volta che l'Ospite entra nella Struttura. La misurazione avviene attraverso il termometro presente nel Totem all'ingresso. Lo stesso verifica anche la presenza della mascherina.

2.2. Nel rispetto delle regole in vigore, tutti gli Ospiti e gli esterni dovranno sottostare altresì alla richiesta di controllo del green pass da parte degli addetti della Struttura. La tipologia di certificazione verde (rafforzata o base) che dovrà essere esibita, dipenderà dalle disposizioni in vigore al momento della richiesta.

2.3. In tutte le aree comuni al chiuso è necessario indossare la mascherina e rispettare il distanziamento sociale (il distanziamento cambia in base alle attività e in base alle misure tempo per tempo vigenti).

2.4. Nelle aree comuni all'aperto è necessario indossare la mascherina se l'Ospite è a contatto ravvicinato con un'altra persona (meno di un metro).

2.5. È obbligatorio igienizzare le mani durante la giornata, soprattutto durante la permanenza nelle aree comuni e prima dell'utilizzo di qualsiasi attrezzatura. La Struttura mette a disposizione dispositivi igienizzanti (gel a base alcoolica).

2.6. **Ascensori**: è possibile l'utilizzo dell'ascensore da una persona alla volta o da due persone se soggiornano nella stessa camera. È obbligatorio indossare la mascherina durante la permanenza nell'ascensore.

2.7. **Palestra**: l'accesso alla palestra è consentito solo a seguito di prenotazione. La stessa può essere richiesta alla Reception.
La palestra è utilizzabile solo da una persona alla volta o da due persone se soggiornano nella stessa camera.

2.8. **Cucine comuni**:

- È obbligatorio rispettare la capienza massima (5 persone al primo piano e 4 persone al terzo) e non entrare se la soglia massima di persone è già stata raggiunta.
- È obbligatoria la pulizia delle superfici (tavoli, fornelli, elettrodomestici) prima e dopo l'uso con le soluzioni spray presenti in ogni ambiente.
- È obbligatorio il lavaggio attraverso la lavastoviglie così da garantire l'igienizzazione delle stoviglie, pentole, attrezzatura.

2.9. **Lavanderia**: è obbligatorio un utilizzo diligente delle attrezzature e la manipolazione dei soli capi di propria proprietà. Eventuali indumenti lasciati incustoditi verranno smaltiti dalla Struttura senza alcun preavviso o altro obbligo per questioni di igiene.

2.10. **Camera**: ogni giorno la camera viene pulita. All'Ospite viene richiesto di mantenere il più possibile lo spazio ordinato così da garantire una più agevole pulizia.

2.11. **Ospiti esterni**: è fatto obbligo di non far accedere ai piani delle camere, connettivi, cucine comuni e camere stesse ad ospiti esterni. Ospiti non alloggiati possono accedere ed utilizzare i soli spazi comuni.
Nel caso sia necessario far alloggiare un Ospite esterno è obbligatorio rivolgersi alla Reception (la struttura, nel caso di disponibilità, potrà riservare una camera doppia con una tariffa agevolata).

2.12. Nel caso in cui l'Ospite presenti qualche sintomo riconducibile al virus Covid-19, è necessario che lo stesso rimanga nella propria camera e contatti la Reception per istruzioni.
Rammentiamo che tutti i sintomi riconducibili all'infezione da Covid-19 sono presenti all'interno dei portali del World Health Organization (www.who.int/health-topics/coronavirus) oppure del Ministero della Salute Italiano (www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/homeNuovoCoronavirus.jsp)
Nel caso di presenza di sintomi, viene richiesto di misurare regolarmente la tua temperatura corporea. È necessario controllare che la stessa non sia superiore a 37.5 C (99,5 F).

21WOL Operations Srl - Via Vittor Pisani, 20 - 20124 Milano
Codice fiscale, partita IVA e n.° iscrizione registro imprese 10437260960, REA: MI 2531603 - Capitale sociale € 10.000,00 i.v. – pec: 21wol_operations@legalmail.it