

# Carta dei Servizi



## LOCANDA DELL'ORSO BEVITORE

Via Vittorio Emanuele 42

[www.burlo.com](http://www.burlo.com)

[orsobevitore@burlo.com](mailto:orsobevitore@burlo.com)



## Introduzione

La Locanda dell'Orso Bevitore è una piccola struttura ricettiva nata nel 2004 con l'intento di dare ospitalità a turisti alla ricerca di un posto dove rilassarsi e scoprire la passione per il nostro territorio. La locanda fa parte dell'azienda Vitivinicola COMM. G.B. BURLOTTO, storica casa produttrice di vini fondata nel 1850.

La presente carta dei servizi è il documento che vi fornisce tutte le informazioni generali sui servizi offerti dalla nostra struttura e le regole che per il loro utilizzo. La carta dei servizi sarà modificata/aggiornata periodicamente anche su vostro gradito suggerimento o segnalazione.

## Sommario

Introduzione .....	1
Sommario .....	1
Modalità e condizioni di prenotazione.....	2
Accoglienza e partenza.....	2
Animali .....	3
Privacy .....	3
Pulizia, manutenzione e servizi delle camere .....	3
Regole di comportamento nelle camere.....	4
La colazione.....	4
Servizio Bar - Piccola Ristorazione .....	5
Utilizzo della piscina .....	5
Visita alla cantina.....	5
Altri servizi offerti .....	6
Sicurezza e salute dell'ospite (Emergenze).....	6
Per il rispetto di tutti: .....	6



## Modalità e condizioni di prenotazione

Le nostre camere, appartamenti e suite sono prenotabili:

- Direttamente dal nostro sito internet alla pagina: <http://www.burlotto.com/it/prenotazioni.php>
- Inviando una richiesta informazioni all'indirizzo di posta elettronica: [orsobevitore@burlotto.com](mailto:orsobevitore@burlotto.com)
- Telefonando al numero +39 (0)172 470447; in questo caso verrà comunque richiesta una successiva mail di conferma all'indirizzo: [orsobevitore@burlotto.com](mailto:orsobevitore@burlotto.com)
- Tramite agenzie (in questo caso le condizioni di trattamento vengono specificate dall'agenzia)

In tutti i casi, la conferma avrà forma scritta (voucher o mail di conferma). Se non diversamente concordato, anche tramite agenzie, la nostra "Politica di Cancellazione" è la seguente:

	Fino a 2 camere prenotate				Da 2 a 5 camere prenotate				Da 6 a 10 camere prenotate			
	fino a 15 gg. prima	da 14 a 7 gg. prima	da 7 a 2 gg. prima	da 1 gg. a no show	fino a 20 gg. prima	da 19 a 10 gg. prima	da 9 a 3 gg. prima	da 2 gg. a no show	fino a 30 gg. prima	da 29 a 15 gg. prima	da 14 a 7gg. prima	da 6 gg. a no show
Soggiorni da 1 a 3 notti	Gratis	20%	1 notte	100%	Gratis	25%	50% min. 1 notte	100%	Gratis	30%	50% min. 1 notte	100%
Soggiorni da 4 o + notti	Gratis	30%	50%	80%	Gratis	35%	50%	80%	Gratis	40%	50%	80%

**Per partenze anticipate**, verrà addebitato l' 80% del costo del soggiorno non usufruito. Vi suggeriamo di informarci immediatamente; si proverà a sostituire la prenotazione mettendo nuovamente in vendita la camera e in caso di successo, non verrà addebitata la penale. Inviandoci gli estremi della Vostra carta di credito date esplicito assenso alla politica di cancellazione.

Le modifiche o cancellazioni di prenotazioni effettuate tramite agenzia, dovranno essere effettuate tramite l'agenzia stessa.

## Accoglienza e partenza

La nostra piccola struttura ricettiva è da noi direttamente gestita, affiancati da persone di nostra fiducia; saremo a vostra disposizione per fornirvi tutte le informazioni di cui avrete bisogno durante la seguente fascia oraria:

**8.00 - 12.30 e 17.00 -19.00**

oppure in caso di necessita potete contattarci telefonicamente ai seguenti numeri di telefono: +39 (0)172 470122 - +39 380 4262124

**L'orario previsto per l'arrivo e check-in è:**

**11.30 - 12.30 e 17.00 - 19.00**

Siamo disponibili ad accogliervi in orari differenti, previo accordo inviando una mail a [orsobevitore@burlotto.com](mailto:orsobevitore@burlotto.com) almeno un giorno prima del previsto arrivo. Per fasce orarie notturne, potrà essere accordato un sistema per effettuare il check-in in autonomia.

Qualora arrivaste in anticipo rispetto all'orario stabilito o la camera non dovesse essere ancora pronta vi inviteremo a lasciare i vostri bagagli direttamente nella camera a voi destinata o in un deposito al fine di poter ultimare la preparazione della camera.

**All'arrivo vi verrà chiesto di esibire un documento in corso di validità (carta d'identità, passaporto o patente di guida)**

La camera dovrà essere lasciata libera entro le ore **10.30**; la piscina sarà comunque a vostra disposizione fino alle ore 19.00. Il conto verrà preparato per la mattina della partenza e vi verrà rilasciata ricevuta fiscale; qualora desideraste ricevere fattura siete pregati di avvisare almeno un giorno prima della partenza. È accettato il pagamento con bancomat carta di credito e contanti (per importi consentiti dalla legge Italiana)

## **Animali**

I piccoli animali domestici sono accettati dalla struttura, su preavviso e gratuitamente. Per motivi di igiene e sicurezza dovrà essere vietato all'animale di salire su letti e divani o altri mobili imbottiti. L'ospite dovrà dotarsi di cuccia, ciotole e quanto necessario per la permanenza dell'animale.

Il cane deve essere sempre tenuto al guinzaglio e non può entrare nella sala colazione e nella zona piscina

E' vietato lasciare solo il proprio animale in camera e in particolare durante la fascia oraria delle pulizie.

## **Privacy**

I dati personali ed ogni altro elemento appreso dalla nostra Azienda nel corso dello svolgimento dell'incarico, saranno soggetti a vincolo di segretezza e saranno trattati nel rispetto della riservatezza e dei diritti della persona tramite l'applicazione sistematica da parte nostra di apposite misure di tutela e garanzia predisposte sia per il trattamento cartaceo che elettronico dei dati e misurate alla specificità del dato stesso (semplice dato personale oppure dato sensibile o giudiziario). Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/03 si informa il Cliente che i suoi dati personali verranno trattati soltanto per gli scopi determinati dal rapporto contrattuale a tali finalità (ivi compresi i fini contabili ed amministrativi).

La struttura ha stabilito una serie di procedure interne per proteggere i dati degli Ospiti e di tutti coloro che hanno richiesto informazioni all'albergo.

Alla prenotazione vi verranno chieste le seguenti informazioni:

- Numero di telefono che verrà registrato al fine di potervi contattare per informazioni relative al vostro soggiorno.
- Carta di credito che verrà utilizzata solo in caso di addebiti per panali di cancellazione; i dati forniti saranno protetti da password e ultimato il soggiorno verrà rimossi dal sistema.
- L'indirizzo di posta elettronica verrà registrato in un database; al check-in vi verrà chiesta l'autorizzazione per l'invio di offerte/promozioni/informazioni da parte della struttura

Al check-in vi verrà chiesto di esibire un documento in corso di validità (carta d'identità, passaporto o patente di guida); tale documento verrà fotocopiato e archiviato. I vostri dati verranno inviati alla questura competente come previsto dalle Leggi.

## **Pulizia, manutenzione e servizi delle camere**

Tutte le camere sono in armonia con lo stile dell'albergo e, ci auguriamo, con il tipo di vacanza che avete scelto. Sono dotate di ogni comfort, quali ad esempio balcone, servizi privati, asciugacapelli, aria condizionata, TV satellitare, frigorifero, cassaforte, internet WiFi, biancheria da letto e biancheria da bagno, kit cortesia (costituito da sapone, doccia schiuma, cuffia, ecc.)



All'interno della struttura è presente una piccola cantina, all'interno della quale troverete un mobile a scomparti; ad ogni camera è assegnato un box nel quale troverete acqua, coca-cola, aranciata e bottiglie di vino della nostra azienda vinicola. Tale box rappresenta il vostro "mini-bar" e sul tavolo della cantina sarà presente il listino prezzi. Esso verrà controllato e rifornito dal nostro personale quotidianamente e le consumazioni verranno addebitate a fine soggiorno.

Le pulizie delle camere e suite vengono effettuate quotidianamente, nella seguente fascia oraria:

### 10.00 – 14.30/15.00

Per gli appartamenti è prevista la pulizia quotidiana degli appartamenti (escluso lavaggio piatti e pulizia della zona di lavoro e cottura) nelle soluzioni A e C, mentre nella soluzione B la pulizia è bisettimanale.

Il lavaggio dei piatti e delle stoviglie non è compreso nel prezzo; è previsto quindi un costo aggiuntivo (€ 25,00-50,00) qualora vengano lasciate sporche al check-out.

Tutte le dotazioni delle camere vengono controllate da parte del personale addetto, per permetterne il perfetto funzionamento durante il Vostro soggiorno; eventuali riparazioni a disfunzioni o rotture riscontrate o segnalate dagli Ospiti saranno eseguite nel più breve tempo possibile.

A tutela della Vostra sicurezza vengono attuate verifiche periodiche degli impianti, per prevenire inefficienze e mal funzionamenti.

## Regole di comportamento nelle camere

L'utilizzo dell'aria condizionata è consentito solo durante la permanenza in camera; le finestre, portefinestre devono essere lasciate chiuse e le luci spente in assenza dell'ospite. Il personale di servizio è autorizzato ad accedere alla camera per la messa in pristino delle condizioni consentite, in caso di assenza dell'ospite.

Possono essere previsti dei costi extra in caso di inosservanza dei punti precedenti.

E' severamente vietato fumare; è consentito nei soli spazi all'aperto.

Si pregano i gentili ospiti di tenere la televisione ed eventuali impianti musicali ad un volume che rispetti la quiete e l'armonia dell'ambiente, in particolar modo negli orari di riposo: dalle 14:00 alle 16:00 e dalle 23:00 alle 09:00.

E' vietato utilizzare nelle camere apparecchi per il riscaldamento extra e fiamme libere.

## La colazione

La colazione è compresa nel prezzo delle camere, suite e appartamento sol. A e C (esclusa nella sola soluzione B)

La ricca colazione a base di prodotti dolci e salati di produzione propria o provenienti per la maggior parte da **aziende agricole** del territorio. Viene servita nella sala al piano terra nella seguente fascia oraria:

### 8.30 - 10.00

Su richiesta è possibile anticipare la colazione (massimo ore 7.30) chiedendo al personale presente in struttura o inviando una richiesta con sms al +39 380 4262124 entro le ore 19.00 del giorno prima; dovrà seguire conferma.

Vi chiediamo cortesemente di essere avvisati con largo anticipo di allergie o intolleranze, così da prevenire ogni possibile rischio e potervi anche fornire prodotti adeguati.

## Servizio Bar - Piccola Ristorazione

Siamo a vostra disposizione per il servizio bar (bevande e piccoli aperitivi) nelle seguenti fasce orarie:

**8.00 - 12.30 e 17.00 -19.00**

Nella stagione estiva, solo su richiesta, compilando l'apposito modulo che troverete sul tavolo durante la colazione, sarà possibile avere un servizio di piccola ristorazione nella seguente fascia oraria:

**12.30 – 14.00**

## Utilizzo della piscina

La piscina è a disposizione dei soli ospiti delle camere in conformità all'autorizzazione sanitaria ricevuta.

Il telo mare non è fornito dalla struttura e non è consentito l'utilizzo degli asciugamani in dotazione alla camera.

APERTURA ORE **9.30** CHIUSURA ORE **19.00**

ALTEZZA VASCA: **140 cm**

Responsabile impianto: Cristina Alessandria ☎ +39 380 4262124

**EMERGENZE:** ☎ 112

- Il pubblico dovrà attenersi all'orario di apertura e chiusura dell'impianto
- I ragazzi di età inferiore ai 12 anni non potranno accedere all'impianto, se non accompagnati da un maggiorenne che ne assuma la responsabilità; i ragazzi non accompagnati, su richiesta, dovranno esibire un documento di identità.
- Gli accompagnatori assumono la totale responsabilità dell'incolumità dei minori loro affidati durante la balneazione.
- E' vietato fare tuffi
- Si raccomanda di non bagnarsi a meno di tre ore dal consumo di un pasto
- E' vietato saltare la vasca lavapiedi.
- E' obbligatorio accedere alla vasca dopo aver fatto una doccia.
- E' vietato circolare con scarpe comuni; è obbligatorio l'uso di ciabattine di plastica, gomma.
- E' vietato accedere vestiti nel locale vasca e svestirsi e rivestirsi nello stesso.
- E' vietato sostare o circolare senza costume da bagno.
- E' vietato correre, giocare a palla e fare giochi pericolosi (spingere altre persone in acqua, scherzare grossolanamente in acqua e fuori...)
- La libera balneazione non è consentita a coloro che non sanno nuotare.
- E' proibito urlare, schiamazzare o disturbare il pubblico in qualsiasi modo.
- E' vietato sporcare l'acqua della vasca con sostanze organiche o chimiche di qualsiasi natura.
- E' vietato introdurre animali di qualsiasi specie.
- E' vietato consumare cibo nell'area vasca.
- E' vietato effettuare immersioni in apnea.
- E' obbligatorio servirsi degli appositi cestini per i rifiuti di qualsiasi genere.
- Durante maltempo o pioggia i bagnanti devono uscire dalle vasche e dal recinto della stessa.
- E' vietato entrare nelle aiuole perimetrali alla vasca.

## Visita alla cantina

Saremo molto lieti di accompagnarvi in una visita alla storica cantina e degustazione dei nostri vini; essendo un'azienda a conduzione familiare, chiediamo di concordare un appuntamento nei seguenti modi:

- chiedendo informazioni al personale presente in struttura
- telefonando al seguente +39 (0)172 470122
- inviando una mail a [orsobevitore@burlotto.com](mailto:orsobevitore@burlotto.com) o [burlotto@burlotto.com](mailto:burlotto@burlotto.com)



## Altri servizi offerti

La struttura è dotata di un parcheggio privato gratuito non custodito. Nell'ingresso è a disposizione un mini-pc collegato a internet.

Altri servizi disponibili su richiesta:

- Cartine per trekking, libri e pubblicazioni sul territorio, in prestito gratuito (dovranno essere restituite a fine soggiorno, pena l'addebito sulla vostra carta di credito)
- Uso della lavatrice per il lavaggio di alcuni capi d'abbigliamento.
- in prestito gratuito
- Prenotazione ristoranti, taxi, visite guidate, escursioni
- Noleggio bici, bici elettriche, vespa 125cc, auto

Nella sala colazioni troverete inoltre materiale informativo e pubblicazioni sulle molteplici attività della zona, sui ristoranti, sulle cantine.

La nostra struttura aderisce **Consorzio Turistico Langhe Monferrato Roero** promotore del progetto "Authentic Experience"; il personale qualificato sarà lieto di fornirvi informazioni e aiutarvi nell'organizzazione del vostro soggiorno. Per info e prenotazioni: +39 0173 362562 - [info@tartufoevino.it](mailto:info@tartufoevino.it) – [www.booking-experience.tartufoevino.it](http://www.booking-experience.tartufoevino.it)

## Sicurezza e salute dell'ospite (Emergenze)

Per la sicurezza dei nostri Ospiti, oltre a quanto già descritto precedentemente, abbiamo adeguato le nostre strutture a quanto richiesto dalla normativa vigente,

In ogni camera è presente una planimetria della struttura con indicazione delle vie di fuga, individuazione degli estintori e procedure per l'evacuazione dell'edificio.

**NUMERO UNICO DELLE EMERGENZE ☎ 112**

## Per il rispetto di tutti:

- vi invitiamo ad adottare un comportamento rispettoso della quiete e del relax degli altri ospiti;
- è severamente vietato l'accesso ai locali privati e alla cucina
- l'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano nell'Agriturismo;
- è severamente vietato fumare all'interno della struttura;

Chiediamo inoltre di essere rispettosi dell'ambiente e di ridurre al minimo gli sprechi.

