

ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI

* SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA *

• Connessione Wi-Fi ad alta velocità

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti una connessione internet wireless ad alta velocità disponibile nelle unità abitative e nelle aree comuni, idonea alle esigenze di studio, lavoro da remoto, videoconferenza e utilizzo ordinario dei servizi digitali.**

1

(*) L'accesso alla rete Internet della Residenza è regolamentato mediante sistema di autenticazione e tracciamento degli accessi, adottato per finalità di sicurezza, tutela della collettività, protezione dell'infrastruttura informatica e conformità alla normativa vigente. L'utilizzo della rete Wi-Fi è subordinato all'accreditamento personale dell'Ospite mediante credenziali riservate. Il sistema associa le sessioni di navigazione e l'utilizzo della rete ai dispositivi autorizzati e ai relativi identificativi tecnici (quali indirizzo IP e/o identificativi hardware), al solo fine di garantire sicurezza, corretto utilizzo del servizio e prevenzione di utilizzi illeciti o non autorizzati. Le credenziali di accesso sono strettamente personali, riservate e non cedibili. È fatto espresso divieto di divulgarle, condividerle o consentirne l'utilizzo a soggetti terzi, anche temporaneamente. È altresì vietato consentire a terzi l'utilizzo dei propri dispositivi hardware collegati alla rete della Residenza, nonché attivare sistemi di condivisione della connessione, hotspot, access point o altre modalità idonee ad aggirare i sistemi di autenticazione e sicurezza predisposti dalla struttura. L'Ospite resta personalmente responsabile dell'utilizzo della rete effettuato tramite le proprie credenziali e/o dispositivi autorizzati.

• Riscaldamento e raffrescamento degli ambienti

Gli ambienti della struttura sono dotati di impianti riscaldamento e raffrescamento centralizzati, regolati secondo le modalità tecniche, i periodi stagionali e gli orari stabiliti dalla Direzione, nel rispetto della normativa vigente e dell'efficienza energetica.

• Schermatura solare

*I camminamenti comuni serventi gli accessi delle unità abitative sono dotati di sistemi di schermatura solare destinati a migliorare il comfort abitativo, la privacy e l'efficienza energetica degli ambienti.**

(*) Le schermature solari della struttura sono costituite da tende automatizzate il cui funzionamento è regolato, per esigenze tecniche, di sicurezza ed efficientamento energetico, secondo fasce orarie e modalità stagionali determinate discrezionalmente dalla Direzione. Gli impianti sono dotati di sistemi automatici di sicurezza antivento e risultano idonei a garantire protezione anche in caso di precipitazioni atmosferiche ordinarie. L'utilizzo manuale dei singoli elementi potrà essere autorizzato dalla Direzione su espressa richiesta dell'Ospite e, ove consentito, gestito mediante applicazione dedicata e/o apposito radiocomando fornito dalla struttura.

• Antenna TV

La struttura è dotata di impianto centralizzato per la ricezione del segnale televisivo digitale terrestre e/o satellitare, secondo la configurazione tecnica disponibile.

• Utenze elettriche e idriche incluse

Sono compresi nella retta i consumi ordinari di energia elettrica, acqua calda e fredda e utilizzo degli impianti comuni, salvo utilizzi anomali o eccedenti rispetto alla normale destinazione d'uso.

• Servizio di portineria e reception – canale di comunicazione

La Residenza garantisce un servizio di reception e portineria finalizzato all'assistenza informativa, organizzativa e logistica degli Ospiti, comprensivo delle attività di check-in, check-out, accoglienza e supporto generale alla permanenza. Oltre all'accesso diretto presso l'area reception dedicata, gli Ospiti possono usufruire del servizio anche da remoto mediante apposito sistema di videocitofonia/videochiamata installato nelle singole unità abitative, che consente il contatto diretto con il personale di segreteria senza necessità di allontanarsi dal proprio alloggio. (Tale strumento consente altresì l'intercomunicazione tra le singole unità)

Orari ordinari del servizio: 09:00–13:00 / 15:00–19:00

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti canali digitali di comunicazione, quali gruppi dedicati WhatsApp o applicazioni analoghe, finalizzati alla diffusione di comunicazioni collettive, aggiornamenti, informazioni organizzative, avvisi di servizio e interazioni inerenti la vita della struttura.**

(*)L'adesione ai suddetti canali avviene su base volontaria ed è subordinata al rispetto delle regole di correttezza, educazione, pertinenza e civile convivenza. La Direzione si riserva la facoltà di moderare i contenuti, limitare utilizzi impropri e rimuovere utenti che adottino comportamenti non conformi alle finalità informative e organizzative del servizio.

• Accesso alle aree studio comuni

*Gli Ospiti possono usufruire degli spazi comuni destinati allo studio individuale e collettivo, appositamente attrezzati per tale finalità, nel rispetto delle regole di silenzio, convivenza civile e corretto utilizzo degli ambienti e delle attrezzature presenti.**

(*)Salvo temporanee limitazioni dovute a esigenze tecniche, manutentive, organizzative o interventi di pulizia e sanificazione, l'area studio è accessibile 24 ore su 24 mediante utilizzo del dispositivo elettronico personale abilitato all'apertura delle principali aree comuni della struttura. Per esigenze di sicurezza, tutela degli Ospiti e corretta gestione degli spazi, gli accessi possono essere monitorati, registrati e regolamentati dalla Direzione nel rispetto della normativa vigente.

• Punto Snack

*Gli Ospiti possono usufruire di distributori automatici di snack, bevande e prodotti confezionati presenti nelle aree comuni della Residenza. I consumi sono a pagamento e regolati mediante i sistemi elettronici installati dal soggetto terzo convenzionato titolare del servizio.**

(*)La Residenza vigila sul corretto funzionamento e sul mantenimento operativo del servizio convenzionato, restando tuttavia estranea alla gestione diretta dello stesso e non rispondendo di eventuali disservizi, sospensioni temporanee, guasti o indisponibilità imputabili al gestore esterno.

• Accesso all'area esterna relax

Gli Ospiti possono usufruire delle aree esterne comuni dedicate alla socializzazione, allo studio informale e al tempo libero, nel rispetto della quiete e della sicurezza della struttura.

• Kit biancheria (letto) e vettovaglie

*La Residenza fornisce a ciascun Ospite, all'atto dell'ingresso, una dotazione iniziale di biancheria letto (Kit Biancheria) composta da coprimaterasso, lenzuola, guanciaie, coprighanciaie e copriletto. La fornitura è consegnata quale kit di benvenuto in omaggio e rimane di proprietà dell'Ospite anche successivamente alla cessazione del contratto di ospitalità.**

*Le aree cucina condivise tra gli Ospiti assegnatari dei posti letto riferiti alla medesima unità abitativa sono dotate di una fornitura base costituita da apposito “Kit Vettovaglie”, finalizzato a garantire le ordinarie esigenze di preparazione e consumazione dei pasti. Il kit comprende, indicativamente: servizio piatti completo per 4 persone ; 6 bicchieri; posate; pentolame; utensili e accessori base per la preparazione dei pasti; ulteriori elementi di supporto all’uso quotidiano della cucina. La fornitura è consegnata quale kit di benvenuto in omaggio e rimane di proprietà dell’Ospite anche successivamente alla cessazione del contratto di ospitalità. **

(*)Resta inteso che eventuali effetti, dotazioni o materiali lasciati all’interno della struttura al termine del rapporto di ospitalità si intenderanno abbandonati. Decorso il termine di 24 ore dalla cessazione del contratto senza che l’Ospite abbia provveduto al relativo ritiro, la Direzione potrà procedere allo smaltimento degli stessi senza obbligo di custodia né diritto dell’Ospite ad avanzare pretese, richieste risarcitorie o rivendicazioni di alcun genere.

• Pulizia periodica delle aree comuni

*La struttura garantisce interventi programmati di pulizia, igienizzazione e manutenzione ordinaria delle aree condivise della Residenza, finalizzati ad assicurare adeguati standard di decoro, funzionalità, igiene e sicurezza degli ambienti comuni.**

(*)Per esigenze operative connesse all’esecuzione delle attività sopra indicate, l’accesso ad alcune aree potrà essere temporaneamente limitato o interdetto. L’effettuazione degli interventi sarà opportunamente segnalata mediante apposita cartellonistica informativa e/o comunicazioni predisposte dalla Direzione.

• Servizio lavanderia con lavatrici e asciugatrici e stireria

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un’area lavanderia attrezzata con lavatrici e asciugatrici ad uso comune. Il servizio è gestito da soggetto terzo convenzionato e prevede utilizzo a pagamento mediante sistemi digitali dedicati. Le modalità operative e di utilizzo sono illustrate attraverso apposita cartellonistica bilingue presente nei locali lavanderia. * ***

*All’interno dei medesimi spazi sono inoltre disponibili postazioni dedicate alla stireria, complete di assi da stiro e attrezzature finalizzate all’uso domestico. Gli strumenti elettrici necessari possono essere richiesti al personale di portineria e dovranno essere restituiti al termine dell’utilizzo nelle medesime condizioni di consegna. ***

(*) La Residenza vigila sul corretto funzionamento e sul mantenimento operativo del servizio convenzionato, restando tuttavia estranea alla gestione diretta dello stesso e non rispondendo di eventuali disservizi, sospensioni temporanee, guasti o indisponibilità imputabili al gestore esterno.

(**) La Residenza potrà temporaneamente limitare l’utilizzo delle aree lavanderia e stireria per esigenze tecniche, manutentive, organizzative o di sicurezza.

• Area dedicata al conferimento ed alla raccolta dei rifiuti

*La Residenza dispone di apposita area interna destinata alla raccolta differenziata e al corretto conferimento dei rifiuti urbani, nel rispetto della normativa ambientale vigente e delle disposizioni impartite dagli enti competenti preposti al servizio pubblico di raccolta e smaltimento.**

(*)Gli Ospiti sono tenuti a utilizzare correttamente gli spazi e i contenitori dedicati, osservando le modalità di separazione e conferimento previste dalla cartellonistica informativa presente nella struttura. Il servizio di raccolta, ritiro e smaltimento dei rifiuti è gestito dagli enti e dai soggetti pubblici o incaricati competenti per territorio, restando tuttavia estranea alla gestione diretta dello stesso e non rispondendo di eventuali disservizi, sospensioni temporanee, guasti o indisponibilità imputabili al gestore esterno.

• Deposito/ricovero biciclette

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un locale coperto destinato al deposito temporaneo delle biciclette, dotato di rastrelliere e sistemi di ancoraggio. L'utilizzo del servizio è gratuito fino a esaurimento della capienza disponibile. **

(*) Il locale costituisce esclusivamente area di ricovero non custodita; pertanto la Residenza non assume obblighi di vigilanza, custodia o sorveglianza dei mezzi depositati e non risponde di eventuali furti, danneggiamenti, smarrimenti o utilizzi impropri da parte di terzi. Gli Ospiti sono tenuti a utilizzare adeguati sistemi personali di chiusura e sicurezza per il fissaggio dei propri mezzi.

• Videosorveglianza delle aree comuni

*La struttura è dotata di sistema di videosorveglianza attivo nelle aree comuni e negli spazi esterni di accesso, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, sicurezza e protezione dei dati personali. **

(*) In materia di privacy, sicurezza e protezione dei dati personali Si richiama quanto espressamente riportato nel regolamento interno.

• Accesso tramite badge elettronico e/o smart lock

L'accesso agli ambienti della Residenza avviene mediante dispositivi elettronici autorizzati, badge multifunzione e/o sistemi smart lock, utilizzabili anche per l'accesso ad aree comuni dedicate quali studio e lavanderia.

• Servizio di reperibilità h 24

*La Residenza garantisce un servizio di reperibilità tecnica continuativa finalizzato alla gestione di emergenze, guasti e problematiche urgenti riguardanti impianti, sicurezza e funzionalità della struttura. Il servizio è attivabile esclusivamente per segnalazioni aventi carattere di urgenza o tali da compromettere la sicurezza delle persone, degli ambienti o degli impianti. **

(*) Eventuali interventi resi necessari da uso improprio, negligenza, incuria o comportamento imputabile all'Ospite potranno comportare l'addebito dei relativi costi, comprensivi di diritto di chiamata, manodopera, materiali impiegati ed eventuali interventi specialistici richiesti.

• Illuminazione automatizzata ed illuminazione di emergenza

Le aree comuni sono dotate di impianti di illuminazione automatica e sistemi di emergenza con attivazione automatica in caso di necessità, finalizzati a garantire sicurezza e corretta evacuazione verso i punti di raccolta.

• Sistema di gestione e custodia pacchi/corrispondenze

La Residenza dispone di un punto dedicato alla ricezione, gestione delle consegne e ritiro automatizzato h 24, integrato con sistemi di accesso riservato agli Ospiti e supportato dal servizio di portineria.

SERVIZI AGGIUNTIVI (ESCLUSI DALLA RETTA)

CRITERI DI DEFINIZIONE

Nell'ottica di migliorare la qualità del soggiorno, il comfort abitativo e l'esperienza complessiva degli Ospiti, la Residenza mette a disposizione una pluralità di servizi aggiuntivi, accessori e convenzionati, la cui adesione resta in ogni caso **facoltativa** e rimessa alla libera scelta dell'Ospite. Taluni servizi possono essere erogati direttamente dalla struttura sotto forma di pacchetti, forniture, kit, utilizzi temporanei o concessioni d'uso di beni e attrezzature. In tali casi, il relativo corrispettivo potrà essere richiesto:

5

1. mediante pagamento in unica soluzione;
2. mediante pagamento rateizzato o dilazionato;
3. ovvero mediante addebito separato e aggiuntivo rispetto alla retta ordinaria di ospitalità.
4. mediante il pagamento attraverso l'utilizzo di una carta prepagata ricaricabile o altri strumenti elettronici di pagamento eventualmente predisposti dalla struttura.

Per specifici servizi, attrezzature o beni concessi in uso, la Direzione potrà richiedere il versamento di depositi cauzionali o garanzie accessorie, che saranno restituiti al termine della fruizione del servizio, previa verifica dello stato di conservazione e dell'assenza di danni, ammanchi o insoluti.

Ulteriori servizi possono essere offerti tramite convenzioni stipulate dalla Residenza con professionisti, operatori economici, esercenti o soggetti terzi specializzati, con la finalità di garantire agli Ospiti condizioni economiche agevolate, benefici dedicati o accesso facilitato a specifiche prestazioni.*

(*)La Residenza resta estranea ai rapporti contrattuali intercorrenti tra l'Ospite e il soggetto terzo erogatore del servizio e non risponde di eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, sospensioni delle prestazioni o valutazioni inerenti alla qualità professionale dei servizi offerti dai soggetti convenzionati.

Al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi e delle convenzioni attivate, la Residenza potrà raccogliere osservazioni, segnalazioni e feedback da parte degli utilizzatori, riservandosi la facoltà di modificare, integrare, sospendere o sostituire in qualsiasi momento i servizi e le convenzioni disponibili.

I servizi aggiuntivi e convenzionati sono soggetti a costante aggiornamento e potranno pertanto essere implementati, modificati, sostituiti o cessati nel tempo; alcuni di essi potranno inoltre essere disponibili in numero limitato, su prenotazione, fino a esaurimento disponibilità o secondo specifiche condizioni organizzative stabilite dalla Direzione o dai soggetti terzi erogatori.

ELENCO DEI SERVIZI CONVENZIONATI

• Assistenza informatica (IT Support)

Servizio di supporto tecnico per configurazione dispositivi, connessione rete e problematiche informatiche di base, erogato da professionisti terzi convenzionati, da remoto o in presenza, su prenotazione e tariffazione oraria.

• Assistenza per pratiche burocratiche ed amministrative

Servizio di orientamento e supporto per pratiche universitarie, amministrative e documentali, erogato da professionisti convenzionati tramite appuntamento, in presenza o da remoto.

• Fornitura aggiuntiva di set biancheria e/o sostituzione

*Gli Ospiti possono richiedere e acquistare ulteriori kit biancheria, anche stagionali, nonché aderire a servizi di sostituzione periodica programmata, secondo disponibilità, modalità organizzative e tariffe applicabili.**

(*)L'attivazione del servizio di sostituzione programmata presuppone la disponibilità (avere acquistato) di un ulteriore kit biancheria destinato alla rotazione periodica del materiale utilizzato. Il servizio comprende il ritiro della biancheria utilizzata, la relativa sostituzione, nonché le attività di lavaggio, asciugatura, stiratura, codificazione e stoccaggio del materiale ritirato, finalizzate alla successiva reimmissione nel ciclo di utilizzo. Le attività potranno essere svolte direttamente dalla struttura oppure tramite personale o operatori terzi convenzionati incaricati del servizio. Le modalità operative, le tempistiche di sostituzione e le condizioni economiche applicabili saranno comunicate dalla Direzione o dal soggetto incaricato dell'erogazione del servizio.

• Servizio lavaggio e stireria personalizzato/sostituzione biancheria

*Gli Ospiti possono avvalersi di un servizio personalizzato dedicato al lavaggio, sanificazione e stiratura dei propri capi di abbigliamento e della biancheria personale.**

(*)Il servizio prevede il ritiro e la successiva riconsegna dei capi, effettuati mediante personale della struttura oppure tramite soggetti terzi convenzionati specializzati nel servizio di lavanderia e trattamento tessile. Gli Ospiti potranno aderire al servizio:

- mediante formule periodiche o piani mensili dedicati;
- oppure attraverso l'acquisto di singole prestazioni o interventi occasionali.

Le modalità operative, le tempistiche di riconsegna, le condizioni economiche e gli eventuali limiti del servizio saranno disciplinati dalle specifiche condizioni applicabili e comunicate dalla Direzione o dal soggetto incaricato dell'erogazione.

• Servizio uso/fornitura elettrodomestici aggiuntivi §

*Gli Ospiti possono avvalersi della possibilità di noleggiare o acquistare elettrodomestici e dispositivi destinati a integrare o personalizzare le unità abitative e le aree private, al fine di adeguarle alle proprie esigenze di comfort e utilizzo.**

(*) Il servizio può prevedere: l'addebito periodico di un canone per l'utilizzo temporaneo del bene; oppure l'adesione a formule di acquisto rese disponibili tramite la struttura. La disponibilità di tali soluzioni è finalizzata anche a garantire adeguati standard di sicurezza, conformità e compatibilità degli apparati elettrici utilizzati all'interno della Residenza, attraverso la verifica preventiva dell'idoneità tecnica dei dispositivi messi in funzione negli ambienti abitativi. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, possono formare oggetto del servizio: smart TV; decoder satellitari; forni a microonde; macchine da caffè; piccoli elettrodomestici da cucina; dispositivi elettronici accessori e ulteriori apparecchiature compatibili con le dotazioni della struttura. La Residenza può disporre di apposita area magazzino destinata allo stoccaggio e alla gestione delle forniture, al fine di garantire maggiore rapidità nella consegna e sostituzione dei dispositivi richiesti. Il servizio resta in ogni caso subordinato alla disponibilità dei beni, alle tempistiche organizzative della struttura, nonché ad eventuali procedure di prenotazione o approvazione preventiva da parte della Direzione.

• Fornitura/ offerta di acquisto “kit benessere”

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti la possibilità di acquistare una fornitura relativa ad asciugamani (3 pz oltre accappatoio)**

(*) La fornitura, di carattere strettamente personale, sarà da ritenersi nella piena ed esclusiva titolarità dell'Ospite anche successivamente alla cessazione del rapporto di ospitalità. Resta inteso che decorse ventiquattrore dal termine del rapporto ovvero dal rilascio del posto letto assegnato, il Gestore è espressamente autorizzato a smaltire quanto in stato di abbandono. La presente fornitura può beneficiare dell'espresso "Servizio lavaggio e stireria personalizzato/sostituzione biancheria" esercitato in pari condizioni espresse.

• Fornitura aggiuntiva/sostitutiva di set cucina §

*Le aree cucina condivise tra gli Ospiti assegnatari dei posti letto riferiti alla medesima unità abitativa sono dotate di una fornitura base costituita da apposito "kit vettovaglie", finalizzato a garantire le ordinarie esigenze di preparazione e consumazione dei pasti. Il kit comprende, indicativamente: servizio piatti completo per 4 persone ; 6 bicchieri; posate; pentolame; utensili e accessori base per la preparazione dei pasti; ulteriori elementi di supporto all'uso quotidiano della cucina. Tale servizio consiste nella sostituzione, o ripristino della fornitura e può essere richiesto con finalità igieniche o determinato al ripristino di eventuali rotture sopraggiunte**

(*) La dotazione è predisposta in misura adeguata alla capacità ricettiva dell'unità abitativa e, salvo diversa configurazione, risulta normalmente idonea all'utilizzo da parte di un massimo di quattro persone. La Residenza offre altresì agli Ospiti la possibilità di richiedere la sostituzione totale o parziale del kit vettovaglie assegnato. Il servizio prevede il ritiro del materiale usato, il relativo smaltimento e la fornitura di nuove dotazioni presso l'unità abitativa interessata. L'attivazione del servizio comporta un contributo economico a carico dell'Ospite ovvero, in caso di utilizzo condiviso, degli Ospiti beneficiari pro quota, orientativamente compreso tra euro 50,00 ed euro 150,00, in funzione della tipologia, quantità e composizione del materiale richiesto. Le modalità operative, i tempi di sostituzione e le disponibilità del servizio saranno disciplinati dalla Direzione secondo esigenze organizzative e logistiche della struttura.

• Servizio mensa e pasti tramite ristoranti convenzionati

*La Residenza potrà attivare convenzioni con esercizi di ristorazione e servizi mensa per garantire condizioni economiche agevolate agli Ospiti. Oltre alle convenzioni attivate con esercenti di attività esterna al fabbricato la residenza mette a disposizione un servizio mensa/consumo presso l'attività ricettiva facente parte del fabbricato stesso; L'accesso all'esercizio può avvenire solo attraverso l'accesso principale esterno all'area di residenza per motivazioni di sicurezza. Gli ospiti potranno usufruire di condizioni agevolate nel consumo di bevande o alimenti.**

(*) Gli ospiti potranno usufruire dell'offerta attraverso la dimostrazione di accredito di ospitalità ovvero attraverso l'uso di forme di pagamento digitale prepagate ricaricabili direttamente presso il punto informativo della residenza stessa.

• Polizza assicurativa integrativa

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti la possibilità di aderire a polizze assicurative convenzionate finalizzate alla copertura della responsabilità civile, tutela degli effetti personali, furto, infortuni ed eventuali ulteriori servizi accessori.**

(*) Il servizio è offerto tramite professionista o intermediario terzo specializzato e sarà oggetto di specifico approfondimento informativo su espressa richiesta dell'Ospite. Ferma restando l'eventuale disponibilità di una soluzione assicurativa base preconfigurata, l'Ospite potrà richiedere la personalizzazione della copertura in funzione delle proprie esigenze personali, delle garanzie desiderate e dei relativi livelli di tutela assicurativa.

• Accesso a palestra convenzionata

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti convenzioni stipulate con strutture specializzate, centri fitness, palestre de operatori del settore benessere, finalizzate a garantire condizioni economiche agevolate o specifici benefici per l'accesso ai relativi servizi.**

(*)Le agevolazioni e le modalità di fruizione potranno essere soggette a limitazioni numeriche, disponibilità contingentate, prenotazione obbligatoria o ulteriori condizioni organizzative stabilite dai soggetti terzi erogatori del servizio. L'accesso e l'utilizzo dei servizi convenzionati restano in ogni caso subordinati ai regolamenti, requisiti, condizioni contrattuali e disposizioni imposte dall'esercente o professionista terzo offerente, rispetto ai quali la Residenza resta estranea ed è espressamente esonerata da qualsivoglia responsabilità inerente l'erogazione, la qualità, la sicurezza o l'organizzazione delle prestazioni offerte.

• Servizio di pulizia personale rivolto alle camere o ambienti unità assegnate. §

*La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio di pulizia programmata o straordinaria delle unità abitative e delle parti ad uso esclusivo, finalizzato al mantenimento di adeguati standard di igiene, decoro e vivibilità degli ambienti **

(*)Il servizio può essere attivato per periodi non inferiori ad un mese e prevede, salvo diversa organizzazione concordata, un minimo di quattro interventi mensili, corrispondenti indicativamente a un passaggio settimanale. Le attività vengono svolte mediante utilizzo di materiali, attrezzature e prodotti anche di consumo forniti dal soggetto erogatore del servizio.

Il servizio può riguardare:

1. camere ad uso esclusivo;
2. camere condivise;
3. aree comuni interne alle unità abitative utilizzate da più Ospiti assegnatari del medesimo alloggio.

Qualora il servizio venga richiesto con riferimento ad ambienti condivisi o camere multiple, il relativo costo potrà essere ripartito pro quota tra gli Ospiti beneficiari, trattandosi di prestazione indivisibile nel godimento; l'adesione al servizio potrà avvenire al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità oppure successivamente, previa richiesta presso il personale di portineria e compatibilmente con le disponibilità organizzative del servizio, che potranno essere limitate. La Direzione potrà concordare con gli Ospiti modalità operative, giornate e fasce orarie di accesso per l'esecuzione degli interventi.

*In aggiunta al servizio ordinario, potrà essere richiesta l'attivazione del servizio di "pulizia intensiva", finalizzato ad una più approfondita sanificazione degli ambienti, da eseguirsi in un passaggio. **

(*) A titolo esplicativo in relazione al servizio offerto si conferma che la stessa residenza si avvale di interventi di pulizia intensiva in occasione di check-in, trasferimenti o cessazioni del rapporto di ospitalità, al fine di garantire standard abitativi adeguati, condizioni igieniche conformi e tutela del decoro degli ambienti destinati agli Ospiti.

• Utilizzo di colonnina di ricarica per e-bike e monopattini elettrici

*Accesso a punti di ricarica dedicati ai dispositivi di mobilità elettrica secondo disponibilità e regolamento d'uso. **

(*) All'interno della corte privata e videosorvegliata della struttura è disponibile un punto di ricarica che sarà messo a disposizione degli Ospiti con la finalità prestabilita e rivolta a biciclette e monopattini; il servizio sarà acquistabile alla necessità e tariffato a consumo.

• Servizio di noleggio e-bike

*La Residenza può mettere a disposizione degli Ospiti, tramite convenzioni con soggetti terzi specializzati, la possibilità di utilizzare biciclette tradizionali ed e-bike secondo disponibilità, modalità operative e condizioni economiche di volta in volta applicabili. **

(*) Il servizio è interamente erogato dal soggetto terzo convenzionato, il quale ne disciplina modalità di utilizzo, prenotazione, durata, requisiti, limitazioni operative, responsabilità e condizioni contrattuali. L'Ospite potrà usufruire del

servizio nel rispetto delle disposizioni previste dal gestore convenzionato e compatibilmente con la disponibilità dei mezzi. La Residenza resta estranea al rapporto contrattuale intercorrente tra l'Ospite e il soggetto erogatore del servizio ed è pertanto espressamente esonerata da qualsivoglia responsabilità inerente disponibilità dei mezzi, funzionamento, sicurezza, manutenzione, utilizzo, danni, furti, infortuni, disservizi o ulteriori problematiche connesse al servizio stesso.

• Convenzioni Musei, attività culturali, eventi

*La Residenza potrà attivare convenzioni con musei, enti culturali, organizzatori di eventi, strutture sportive e attività ricreative presenti sul territorio, con eventuali condizioni agevolate, promozioni o benefici dedicati agli Ospiti. Potranno inoltre essere proposte iniziative, eventi o servizi a disponibilità limitata, anche temporanea, connessi a manifestazioni culturali, sportive, artistiche o ricreative organizzate sul territorio.**

(*)Le modalità di accesso, partecipazione, prenotazione, utilizzo e fruizione dei suddetti servizi restano in ogni caso subordinate alle condizioni, ai regolamenti, alle disponibilità e alle limitazioni stabilite dai soggetti terzi organizzatori o erogatori delle relative attività. La Residenza svolge esclusivamente funzione di promozione, segnalazione o facilitazione dell'accesso alle convenzioni e resta pertanto estranea ai rapporti contrattuali intercorrenti tra l'Ospite e il soggetto terzo offerente, con conseguente esclusione di qualsivoglia responsabilità inerente qualità, organizzazione, disponibilità, modifiche, annullamenti, sicurezza o corretto svolgimento delle attività e dei servizi proposti.

Disposizioni generali relative ai servizi aggiuntivi e convenzionati

L'elenco dei servizi aggiuntivi, accessori e convenzionati sopra riportato deve intendersi meramente esemplificativo, dinamico e suscettibile di costante aggiornamento, modifica, implementazione, sospensione o sostituzione, nell'intento della Residenza di migliorare progressivamente la qualità della permanenza, la fruibilità degli ambienti, la vivibilità della struttura ed il complessivo beneficio riconosciuto agli Ospiti.

La presente documentazione identificata anche quale "Allegato B", contenente l'elenco dei servizi e delle relative condizioni generali, costituisce parte integrante e sostanziale del contratto di ospitalità sottoscritto tra la Residenza e l'Ospite. Tale documento riporta in calce la data dell'ultimo aggiornamento effettuato.

Gli Ospiti potranno prendere visione di eventuali modifiche, integrazioni o aggiornamenti:

- mediante consultazione della piattaforma telematica della Residenza turinqueen.it;
- attraverso i punti informativi presenti nella struttura;
- ovvero mediante ogni ulteriore strumento di comunicazione predisposto dalla Direzione.

Taluni servizi aggiuntivi risultano destinati al beneficio individuale del singolo Ospite; altri, invece, per loro natura tecnica, organizzativa o funzionale, possono essere fruiti esclusivamente mediante adesione congiunta degli Ospiti assegnatari dei posti letto riferiti alla medesima unità abitativa, trattandosi di servizi indivisibili o non ragionevolmente limitabili al singolo utilizzatore. La Residenza, nel rispetto delle esigenze manifestate dagli Ospiti, si impegna ad adottare ogni ragionevole criterio organizzativo volto a favorire la compatibilità delle richieste e delle preferenze espresse dagli assegnatari delle singole unità abitative, senza tuttavia poter garantire il pieno soddisfacimento o la coincidenza delle medesime. Nei casi di adesione collettiva o condivisa a servizi destinati a beneficio comune, il relativo costo potrà essere ripartito pro quota tra gli Ospiti beneficiari. Resta salva la facoltà del singolo Ospite richiedente di sostenere integralmente il relativo costo, estendendo liberamente il beneficio agli ulteriori conviventi della medesima unità abitativa.

A mero titolo identificativo, i servizi destinati a beneficio condiviso potranno essere contrassegnati nell'elenco mediante il simbolo “§”.

La Residenza non assume responsabilità per malfunzionamenti, interruzioni, sospensioni o disservizi, anche temporanei, relativi a forniture principali, utenze, collegamenti, reti, impianti o servizi non direttamente dipendenti dalla propria organizzazione o gestione. Parimenti, la Residenza resta totalmente estranea ed esonerata da qualsivoglia responsabilità inerente prestazioni professionali, servizi, forniture, attività, obbligazioni contrattuali o eventuali disservizi derivanti dall'adesione a servizi erogati da soggetti terzi convenzionati o comunque estranei alla struttura.

10

Resta ferma la disponibilità della Direzione a ricevere tempestive segnalazioni da parte degli Ospiti in relazione a problematiche, malfunzionamenti, criticità o disservizi eventualmente riscontrati, al fine di consentire una migliore gestione organizzativa dei servizi e il progressivo miglioramento dell'offerta complessiva della Residenza.

VALORI DEI SERVIZI

I prezzi, i corrispettivi, i canoni, le cauzioni e le eventuali condizioni economiche applicabili ai singoli servizi aggiuntivi saranno riportati in apposito prezzario aggiornato, reso conoscibile secondo criteri di trasparenza e consultabile in ogni momento mediante la piattaforma telematica della Residenza turinqueen.it, presso il personale di portineria o attraverso gli ulteriori strumenti informativi predisposti dalla struttura. I valori economici dei singoli servizi potranno essere soggetti a variazioni, promozioni temporanee, offerte a disponibilità limitata o condizioni agevolate applicabili in specifici periodi temporali, secondo le modalità organizzative e commerciali di volta in volta stabilite dalla Direzione o dai soggetti terzi convenzionati erogatori del servizio.

Resta fermo, in ogni caso, il valore economico e le condizioni applicate ai servizi già regolarmente contrattualizzati o acquistati dall'Ospite anteriormente all'eventuale modifica del prezzario, salvo diversa espressa pattuizione tra le parti. Laddove un servizio già acquistato o contrattualizzato non possa essere fruito, in tutto o in parte, per cause non imputabili all'Ospite, la Residenza ovvero il soggetto terzo erogatore provvederà, secondo i casi e le modalità applicabili, al ripristino del servizio, alla proroga della fruizione ovvero al rimborso totale o parziale delle somme corrisposte relativamente alla prestazione non goduta.

VERSIONE 2026_1 AGGIORNATA AL 20/05/2026

Torino, il.....

IL GESTORE

SORRISO S.r.l

l'Ospite per presa visione ed accettazione

.....