

**REGULAMENTO PARA PASSAGEIROS, CLIENTES DOS SERVIÇOS DE REFEIÇÕES,
BEBIDA E/OU LOCAÇÃO DE SALÕES E VISITANTES
DO ALVEAR PALACE HOTEL**

1. Descrição geral.

O presente Regulamento contém as normas e dispositivos que regerão a relação entre o Alvear Palace Hotel e seus passageiros, clientes, visitantes e acompanhantes ocasionais.

Todos os passageiros, sem qualquer tipo de distinção fundada em nacionalidade, origem étnica, racial, religiosa, sexo ou qualquer outra característica ou condição, bem como aqueles que os acompanharem em forma ocasional e os visitantes assíduos ou temporários do Alvear Palace Hotel, deverão cumprir e fazer cumprir as regras contidas no presente Regulamento.

2. Missão e função do estabelecimento.

O Alvear Palace Hotel foi constituído como um prédio de características arquitetônicas únicas, sujeito a normas de proteção e preservação histórica pela cidade de Buenos Aires, e reconhecido pela sua proposta de serviço hoteleiro do mais alto padrão. Para esses efeitos, requer o máximo compromisso na preservação tanto dos seus espaços quanto das qualidades ambientais exigidas pelos clientes a quem é dirigida a sua proposta de assegurar a máxima intimidade, conforto e segurança em um ambiente harmônico com detalhes da maior categoria. O uso das suas instalações deve- em decorrência- estar adequadamente condicionado para cumprir com essas finalidades, contando, para tanto, com os correspondentes requisitos de acesso, apresentação, comportamento, uso e permanência no mesmo, estabelecendo-se, para a sua consecução, o presente Regulamento.

3. Âmbito de aplicação.

O presente Regulamento será aplicado e deverá ser cumprido em todos os setores de uso exclusivo ou comum correspondentes a ou localizados dentro do Alvear Palace Hotel, sem qualquer distinção, especialmente nos apartamento, corredores, instalações gerais, dependências, salões de usos múltiplos, *Spa*, *Business Center*, salas de estar, bares e restaurantes, piscina, vestíbulos, banheiros e elevadores, entendendo-se que a enumeração acima é meramente ilustrativa e não excludente de outros setores ou áreas não enunciados integrantes do estabelecimento hoteleiro.

4. Prazo de duração.

Este Regulamento terá vigência ininterrupta e continuada desde a sua emissão e enquanto não for alterado ou substituído por outro.

No caso de dúvida, será reputado plenamente subsistente em todas as suas normas e dispositivos.

5. Destinatários.

São consideradas especialmente destinatários deste Regulamento, as seguintes pessoas:

- a) Os passageiros admitidos com fins de alojamento e uso das instalações do Alvear Palace Hotel.
- b) As pessoas acompanhantes ocasionais ou temporárias dos passageiros, seja qual for o vínculo com os mesmos ou o motivo da permanência;
- c) Os usuários dos serviços de bar, salões de café, restaurantes *L'Orangerie*, *Alvear Grill*, *Alvear Roof Bar*, e demais instalações do estabelecimento hoteleiro abertas ao público em geral;
- d) Qualquer pessoa que, embora ocasionalmente, visite ou deambule pelo Alvear Palace Hotel, ainda que não consuma nem utilize qualquer serviço específico do estabelecimento hoteleiro, pessoas que são agrupadas sob o conceito de visitantes.
- e) Os assistentes a eventos levados a cabo no APH, os seus contratantes, organizadores e o pessoal lotado para os serviços de som, decorações e/ou atividades de lazer bem como os demais envolvidos na organização e desenvolvimento do evento.

6. Definições.

Para os fins deste Regulamento, serão levadas em consideração as seguintes definições:

- a) *APH* é o Alvear Palace Hotel, um estabelecimento hoteleiro localizado na Avenida Alvear nº 1891, Cidade de Buenos Aires, República Argentina, que pertence em propriedade à Alvear Palace Hotel S.A.I.
- b) *Acompanhante ocasional* é qualquer pessoa física, de qualquer sexo, nacionalidade, raça, etnia ou religião, que ingressar no APH juntamente com, a requerimento de e/ou convidado por um passageiro, e/ou com anuência do passageiro.
- c) *Destinatários deste Regulamento* são todas as pessoas físicas indicadas acima, no item 5), deste Regulamento.

- d) *Instalações do APH* são todos os setores do Hotel localizados dentro do prédio do APH, tanto os reservados para uso dos clientes quanto os destinados a serviços gerais.
- e) *Áreas restritas*: são os setores de acesso privativo do pessoal do estabelecimento, corredores de acesso a escritórios de administração, cozinhas, almoxarifados, vestiários para o pessoal e demais locais de serviços.
- f) *Passageiro, cliente ou hóspede* é aquela pessoa física, de qualquer sexo, nacionalidade, raça, etnia ou religião, hospedada temporária ou permanentemente no APH e que tenha subscrito a Ficha de Cadastramento do estabelecimento hoteleiro.
- g) *Regulamento para Passageiros, Clientes dos Serviços de Refeições, Bebida e/ou Locação de Salões e Visitantes do Alvear Palace Hotel* é este Regulamento, as suas possíveis reformas ou alterações e anexos porventura incorporadas no futuro.

7. Compromissos gerais.

Os destinatários deste Regulamento reconhecem o caráter público e notório do prestígio pela categoria superlativa do Hotel, existindo condicionamentos necessários, conducentes e apropriados para mantê-lo, aos quais contribui este Regulamento que é posto à disposição dos destinatários que, por qualquer motivo, ingressarem no APH, aceitando tais condicionamentos refletidos no Regulamento que declaram conhecer e aceitar, obrigando-se a ajustar a sua conduta, comportamento, modos, vestimenta e etiqueta aos padrões próprios da hierarquia e prestígio que distinguem o APH.

Os destinatários aceitam que as suas possíveis inobservâncias ou atos contrários a este Regulamento podem ensejar reclamações de clientes e/ou danificar a imagem e prestígio de que goza o APH, como estabelecimento hoteleiro de primeiro nível dentro da República Argentina e com reconhecimento internacional entre os melhores hotéis de luxo.

As proibições ou diretrizes deste Regulamento a serem cumpridas pelos seus destinatários não deverão ser entendidas como excludentes de outras inobservâncias análogas ou semelhantes não enunciadas nele, mas que decorrem claramente do espírito e intenção deste Regulamento.

8. Proibições.

Os destinatários deste Regulamento têm especialmente vedado durante a sua estada ou trânsito no APH:

- a) Provocar qualquer tipo de confusão, vandalismo, comportamento hostil, distúrbios, inobservâncias notórias, alterações da ordem, ou realizar qualquer ato que puder

perturbar a tranquilidade, silêncio, descanso e privacidade que os passageiros esperam encontrar durante a sua estada no APH.

- b) Conduzir-se indecorosamente, emitir gritos ou vociferar prolongadamente.
- c) Agir grosseira ou agressivamente contra outros passageiros, acompanhantes, visitantes do APH, empregados do APH, hierárquicos ou não, e ainda contra os seus próprios acompanhantes.
- d) Realizar atos de violência, intimidação psíquica ou moral, acoso de qualquer índole, proferir ameaças, justificadas ou não, e realizar qualquer ato, exclamação ou expressão que afete a honra, prestígio ou a integridade psíquica de qualquer destinatário deste Regulamento ou de qualquer empregado do APH.
- e) Danificar ou deteriorar, total ou parcialmente, as instalações, bens, serviços e suprimentos do APH, ou de qualquer outro destinatário deste Regulamento.
- f) Utilizar serviços ou prestações do APH que, pelo seu custo adicional, não tenham sido pagos com antecedência ou não forem pagos após terem sido utilizados, quando requerido.
- g) Introduzir no APH, ou consumir dentro dele, cigarros, fumo ou bebidas alcoólicas ou substâncias proibidas pela legislação nacional ou local.
- h) Ingressar sem expressa autorização no APH ou omitir a declaração de posse e/ou deter armas de fogo, ou de outro tipo, explosivos de qualquer classe, sem qualquer exceção.
- i) Provocar sons notoriamente elevados que incomodem os outros passageiros ou perturbem a tranquilidade e paz que devem reinar no APH.
- j) Ingressar nos apartamentos com acompanhantes ocasionais que sejam menores de 18 (dezoito) anos de idade.
- k) Executar, promover ou incentivar atos discriminatórios contra outros passageiros, visitantes ou empregados do APH.
- l) Revelar ou difundir dados de índole confidencial do APH que tiverem obtido em ocasião ou com motivo da sua estada ou trânsito no estabelecimento hoteleiro.

Lei anti-fumo.

O Alvear Palace Hotel adotou uma política de lei anti-fumo tanto nas suas áreas públicas quanto nos seus apartamentos. Esta política nos permite não apenas cumprir com as normas vigentes, mas também criar um ambiente mais cômodo e saudável para os nossos hóspedes.

No caso do descumprimento desta política e caso fumem nas áreas não permitidas, se aplicará uma taxa de limpeza e de eliminação da fumaça (durante a estadia ou

posteriormente), assim como será pedido para que tal ato não se repita. No caso de novamente não ser cumprido, lhes será solicitado que abandonem as instalações do hotel.

Ainda que não seja permitido fumar dentro do edifício, os fumantes poderão fazê-lo em áreas devidamente assinaladas nas áreas externas do edifício. Para mais informações consulte o nosso Concierge.

9. Normas gerais de vestuário.

Para transitar ou deslocar-se dentro do APH, os destinatários deverão ajustar a sua vestimenta e calçado a padrões mínimos e adequados de apresentação em sociedade, considerando o estilo e hierarquia do APH, dos seus clientes, hóspedes e visitantes ocasionais.

Considera-se vestimenta adequada o uso de roupa formal ou esporte elegante em boas condições de estado e conservação, incluindo: calça comprida ou vestido; camiseta, camisa ou blusa, de mangas curtas ou longas; tênis ou sapatos, ou qualquer outro calçado fechado, ou semelhante de uso em locais públicos nos seus países de procedência.

É absolutamente proibido transitar descalço dentro do APH. Poderão ser utilizadas sandálias ou calçado semelhante, apenas em épocas de verão, ou em aqueles casos em que, em virtude da nacionalidade ou característica do passageiro ou seus acompanhantes, for de uso comum a utilização desse tipo de calçado.

Não é permitido circular no APH com o torso nu nem utilizar camisetas interiores ou exteriores sem mangas, nem trajes de banho, salvo nos específicos locais adequados para isso, sendo a piscina e instalações do *Spa*. É proibido utilizar e transitar pelas instalações do *Spa* e da piscina sem utilizar a vestimenta apropriada e/ou sem utilizar qualquer vestimenta.

Os destinatários deste Regulamento deverão respeitar as normas de etiqueta, vestimenta e apresentação a serem exigidas notadamente em certos setores do APH, como o *Lobby Bar*, o Restaurante *Alvear Grill*, *Alvear Roof Bar* ou o *Business Center*, ou em ocasiões ou eventos especiais a serem realizados dentro do APH.

10. Uso das instalações.

A utilização de todas as instalações do APH deverá se realizar em forma adequada e conveniente ao tipo de evento ou serviço de que se trate e conforme com as diretrizes específicas do seu funcionamento, caso existam.

A referida utilização ficará restrita aos acessos aos apartamentos e/ou salões, no caso, e aos corredores e Lobby do Hotel, excluindo expressamente os salões, os quais terão o seu

acesso limitado àqueles que os contratarem e aos convidados por eles indicados, na sua qualidade de locatários. Ficará vedado o acesso aos setores restritos de uso exclusivo do pessoal do estabelecimento.

11. Ingresso de comestíveis.

Não poderão ser introduzidos no APH produtos comestíveis em quantidade tal que ultrapasse os parâmetros normais necessários para uma ou duas refeições do passageiro e/ou dos seus acompanhantes.

12. Animais de estimação ou animais domésticos.

É proibido o ingresso ou estada no APH de animais de estimação, animais domésticos de qualquer tipo, aves ou qualquer outro tipo de animal, sem prévia comunicação e autorização por meio de ciência inequívoca do APH, e para adequar, na medida do necessário, as normas de convivência ou uso das instalações em decorrência da existência de um animal dentro do APH.

Em qualquer caso, o passageiro que introduzir o animal e/ou o seu proprietário, serão responsáveis solidários por todas as deteriorações, danos ou quebras ocasionadas pelos animais nas coisas, bens ou instalações do APH e/ou dos passageiros e/ou visitantes do APH.

13. Faculdades do APH.

A inobservância total ou parcial de qualquer uma das regras deste Regulamento faculta o APH a executar, conforme seu exclusivo critério, qualquer um dos seguintes procedimentos:

- a) Convidar o infrator a modificar o seu comportamento ou hábito;
- b) Requerer-lhe o devido respeito e observância das normas de etiqueta e vestuário;
- c) Insistir na observância das disposições deste Regulamento;
- d) Aplicar sanções específicas ao infrator, tais como advertência, suspensão do uso de todas ou parte das instalações e/ou serviços prestados pelo APH, ou exclusão do estabelecimento hoteleiro.
- e) O Hotel se reserva do exercício do seu direito de admissão e permanência e, em exercício do mesmo, poderá vedar a entrada daquelas pessoas que tiverem violado com caráter prévio o presente Regulamento e/ou daqueles que descumprirem os requisitos acima elencados.

- f) Efetuar as devidas comunicações e convocar as autoridades públicas competentes para as mesmas adotarem as providências porventura necessárias.

As sanções serão aplicadas pelo APH levando em consideração os seguintes critérios: a gravidade e natureza da infração e as circunstâncias do fato; a reiteração de inobservâncias pelo sujeito infrator; seus antecedentes; e a aplicação de anteriores sanções ao infrator.

O APH se reserva da potestade exclusiva de aplicar ou não as sanções previstas neste Regulamento, ou de morigerar as conseqüências da inobservância das suas regras pelos infratores.

Sob hipótese alguma, a ausência de aplicação de uma sanção ao infrator pode ser considerada por este ou por outros passageiros ou visitantes como direito a não ser sancionado no futuro, por motivos semelhantes ou por outras infrações por ele cometidas.

14. Responsabilidade dos destinatários do Regulamento.

No caso de inobservância total ou parcial das normas ou regras deste Regulamento pelo destinatário, além da aplicação das sanções previstas na alínea 12) anterior, o infrator será passível da propositura da competente ação por perdas e danos, sendo único e exclusivo responsável por qualquer ação judicial ou extrajudicial de qualquer natureza, promovida por qualquer terceiro, passageiro ou não do APH, contra o APH, em decorrência do seu ato ou omissão.

Em qualquer caso, o infrator deverá isentar de qualquer responsabilidade o APH em qualquer ação ou pretensão dirigida contra o estabelecimento hoteleiro em decorrência da inobservância do infrator das disposições deste Regulamento ou da legislação em vigor.

15. Aplicação a co-proprietários.

Na eventualidade do uso das instalações de propriedade exclusiva do APH, as normas contidas neste Regulamento serão aplicadas, ainda, aos co-proprietários e/ou pessoas por eles autorizadas ou visitantes de apartamentos localizados dentro do prédio do APH.

16. Reserva do APH

As normas contidas neste Regulamento não poderão ser interpretadas, sob hipótese alguma, como uma discriminação a nenhum tipo de etnia, nacionalidade, gênero, religião, raça, idade ou ideologia política dos destinatários, mas um meio idôneo de garantir a todos os seus clientes a excelência e qualidade de serviços do APH, não podendo ser isto em nenhum caso interpretado como limitativo ou restritivo dos direitos individuais de quem

voluntariamente ingressar ao estabelecimento ciente das características do mesmo e da faculdade que possui o APH de estabelecer quaisquer outras normas ou dispositivos a complementarem, aditarem, alterarem ou substituírem as normas aqui estabelecidas, ou das novas diretrizes a serem estabelecidas para regulamentar o uso ou a utilização de setores específicos do APH ou do modo em que os destinatários deste Regulamento ou outros possíveis destinatários devam se comportar, conduzir e apresentar em qualquer setor ou instalação do APH, sendo própria do seu direito de propriedade e da sua responsabilidade pelo funcionamento com respeito aos direitos dos seus hóspedes ou clientes.

17. Foro e competência.

Serão competentes para conhecer e dirimir qualquer controvérsia ou conflito entre os destinatários deste Regulamento e o APH, os Tribunais Nacionais Ordinários da Capital Federal da República Argentina, com competência comercial, com renúncia a qualquer outro foro e/ou jurisdição porventura cabível, sem óbice da intervenção da Justiça Criminal, se for o caso.