

REGULAMENTO DE PERMANÊNCIA PARA HÓSPEDES, PASSAGEIROS E VISITANTES DO HOTEL VINYA VIK

1. Descrição geral.

O presente Regulamento contém as normas e regras que vão nortear as relações entre o Hotel Vinya Vik Limitada e as suas empresas relacionadas, doravante designadas conjuntamente como "Hotel Vik", e seus hóspedes, passageiros, clientes, visitantes e eventuais acompanhantes.

A simples circunstância de uma pessoa ingressar na propriedade onde o Hotel se encontra localizado faz com que ela fique sujeita à aplicação deste Regulamento, sem qualquer distinção.

Todo passageiro, sem distinção de qualquer tipo de nacionalidade, etnia, raça, religião, sexo ou qualquer outra característica ou condição, bem como seus acompanhantes ocasionais e todos os visitantes regulares ou temporários do Hotel Vik devem cumprir e fazer cumprir as regras contidas neste Regulamento.

2. Missão e função do estabelecimento.

O Hotel Vik está localizado no setor Millahue, na Comuna de San Vicente de Tagua Tagua, região de O'Higgins, Chile. O Hotel Vik surge como um edifício com características únicas, onde se conjugam fatores arquitetônicos, artísticos, de proteção do meio ambiente, enologia e/ou enoturismo, sendo reconhecido pela sua proposta de serviço hoteleiro da mais elevada qualidade. Para isso, é necessário o máximo empenho na preservação tanto dos seus espaços físicos quanto do meio ambiente que o cerca, de forma a garantir os requisitos de qualidade para seus clientes, a quem é dirigida a proposta de assegurar a máxima privacidade, conforto e segurança em um ambiente harmonioso com detalhes da mais alta categoria. O uso de suas instalações, portanto, deve cumprir tais requisitos no que diz respeito a apresentação, conduta, utilização e permanência, para o qual é estabelecido o presente Regulamento de Permanência, doravante o "Regulamento", para passageiros, clientes de serviços de alimentação, bebidas e/ou salões e, em geral, de quem visitar o Hotel Vik.

3. Âmbito de aplicação territorial.

Este Regulamento será aplicado e deverá ser cumprido em todos os setores de uso exclusivo ou comum que corresponderem ou se encontrarem dentro do Hotel Vik, sem qualquer distinção, especialmente nos quartos, corredores, instalações gerais, dependências, salão de usos múltiplos, Spa, salas de estar, bares e restaurantes,

piscinas, lobbies, banheiros, áreas vedadas e elevadores, entendendo que a lista anterior é meramente ilustrativa e não excludente dos demais setores ou áreas não listadas que conformam o estabelecimento hoteleiro.

Afirma-se expressamente que o Hotel Vik está localizado e é contíguo à Reserva Cora N.º 1, propriedade de Viña Vik Limitada com uma área de 4325 hectares, onde estão plantadas as vinhas, bem como a adega de produção de vinho, a *llavería*, lodge e outros edifícios. Além disso, o Hotel Vik fica ao lado da propriedade chamada Reserva Cora N.º 2, propriedade da Comunidade de Água para Irrigação da Barragem Millahue, uma barragem artificial com uma superfície de 68 hectares. Neste sentido, este regulamento abrange, conforme o caso, os setores denominados Reserva Cora 1 e 2 e compreende, assim, todos e cada um dos edifícios e obras existentes e que possam vir a existir no futuro.

Este Regulamento também será aplicável quando o passageiro, hóspede, visitante e/ou acompanhante tiver contratado, organizado ou coordenado o traslado com o Hotel Vik, seja qual for o meio, aéreo ou terrestre, da sua origem até o Hotel Vik e vice-versa.

4. Prazo de duração.

Este Regulamento vigorará de forma ininterrompida e contínua desde a sua emissão e até ele ser modificado ou substituído por outro. Em caso de dúvida, ele será considerado totalmente subsistente em todas as suas normas e regulamentos.

5. Âmbito de aplicação pessoal.

As seguintes pessoas são consideradas particularmente destinatárias deste Regulamento, doravante denominadas "destinatárias":

- a) Passageiros, clientes, hóspedes que entrarem com o propósito de se hospedar e usar as instalações do Hotel Vik.
- b) Acompanhantes ocasionais ou temporários dos passageiros, qualquer que seja a relação entre eles ou o motivo do acompanhamento;
- c) Usuários dos serviços de bar, restaurantes e outras instalações do estabelecimento hoteleiro abertas ao público;
- d) Aqueles que assistirem a eventos realizados no ou pelo Hotel Vik, seus contratantes, organizadores, subcontratistas, patrocinadores, bem como outras pessoas envolvidas na organização e desenvolvimento do evento.
- e) Qualquer pessoa que, ainda que ocasionalmente, visitar ou perambular pelo Vik Hotel, inclusive quem não consumir ou não utilizar nenhum serviço específico do estabelecimento hoteleiro.

6. Definições.

Para efeitos do presente Regulamento, serão consideradas as seguintes definições:

1° Acompanhante ocasional é qualquer pessoa, de qualquer sexo, nacionalidade, raça, etnia ou religião que ingressar no Hotel Vik juntamente com, a pedido de e/ou convidado por um passageiro, e/ou com o consentimento do passageiro.

2° São destinatárias deste Regulamento todas as pessoas indicadas no ponto 5) acima.

3° Instalações do Hotel são todos os espaços do Hotel Vik localizados dentro do ou junto ao edifício do Hotel, tanto aqueles destinados para o uso dos clientes como para serviços gerais.

4° Áreas restritas são os setores de acesso exclusivo para os funcionários do estabelecimento, corredores de acesso aos escritórios de administração, cozinhas, armazéns, vestiários dos empregados e demais espaços de serviços.

5° Passageiro, cliente ou hóspede é toda pessoa, de qualquer sexo, nacionalidade, raça, etnia ou religião que se hospedar temporária ou permanentemente no Hotel Vik e que tenha assinado a Ficha de Registro no estabelecimento hoteleiro.

6° Dia(s) de estadia, período de hospedagem compreendido entre o horário de entrada (*Check In*) e o horário de saída das instalações (*Check Out*).

7° Regulamento de Entrada, Uso e Permanência da Cadeia de Hotéis NN compreende o presente Regulamento, suas possíveis reformas ou alterações e anexos que pudessem vir a se incorporar.

7. Das obrigações e proibições dos destinatários deste Regulamento.

Os destinatários reconhecem o caráter público e notório do prestígio da categoria do Hotel Vik, para o qual este Regulamento contribui, e que é posto à disposição dos destinatários que por qualquer motivo ingressarem no Hotel Vik. Os impedimentos ou normas deste Regulamento com que os seus destinatários devem cumprir não têm de ser entendidos como excludentes de outras faltas análogas ou semelhantes não mencionadas nele, mas que resultam claramente do espírito e da intenção do presente Regulamento.

Em virtude do exposto, são estabelecidas as seguintes obrigações e proibições:

1° Os destinatários concordam em ajustar a sua conduta, forma de proceder, modos e vestimenta aos parâmetros de categoria e prestígio que o Hotel Vik simboliza;

2° É proibido causar qualquer tipo de desordem, vandalismo, comportamento hostil, perturbações, má conduta notória, perturbações da ordem ou praticar qualquer ato que

possa afetar a tranquilidade, silêncio, descanso e privacidade que os passageiros esperam encontrar durante sua estada no Hotel Vik;

3° É proibido se conduzir sem pudor, gritar ou vociferar por muito tempo e, em geral, todo ato contrário à moral e os bons costumes;

4° É proibido agir de forma rude ou agressiva contra outros passageiros, acompanhantes, visitantes ou funcionários do Hotel Vik, bem como contra seus próprios acompanhantes;

5° É proibida a prática de atos de violência, intimidação psicológica ou moral, assédio de qualquer natureza, fazer ameaças, justificadas ou não, bem como praticar qualquer ato, exclamação ou expressão que afete a honra, prestígio ou integridade mental de qualquer destinatário deste Regulamento ou de qualquer funcionário do Hotel Vik;

6° É proibido danificar ou deteriorar, total ou parcialmente, instalações, bens, serviços e abastecimentos do Hotel Vik ou de qualquer outro destinatário deste Regulamento;

7° É proibido o uso de serviços ou prestações do Hotel Vik que, pelo seu custo adicional, não tenham sido previamente pagos ou não forem pagos após a utilização quando solicitados;

8° É proibido entrar e/ou consumir substâncias proibidas pela legislação chilena;

9° Com relação ao consumo de tabaco ou cigarros, serão observadas as disposições da legislação chilena;

10° É proibido o ingresso, sem autorização expressa, de armas de fogo ou de qualquer outro tipo, explosivos de qualquer espécie, sem nenhuma exceção;

11° É proibido produzir sons notoriamente altos que incomodem outros passageiros;

12° Não será permitido o ingresso com acompanhantes ocasionais, alheios aos registrados como hóspedes ou passageiros do Hotel Vik. Perante incumprimento, a administração reserva-se o direito de ordenar a saída imediata do visitante e, eventualmente, do destinatário deste Regulamento;

13° As boas relações com outros passageiros, hóspedes, visitantes ou funcionários do Hotel Vik devem ser promovidas ou incentivadas;

14° Não será possível revelar ou divulgar dados de carácter confidencial do Hotel Vik;

15° Todo destinatário deste Regulamento deve respeitar os direitos à privacidade e à imagem de outro hóspede, visitante ou passageiro e qualquer um de seus acompanhantes. É proibido tirar fotografias, filmar outros convidados, passageiros ou visitantes sem o seu consentimento expresso. Também é proibido divulgar de qualquer forma sua identidade ou permanência, tanto dele como de qualquer de seus companheiros. Todo passageiro, hóspede ou visitante deverá cumprir com a Lei 19.628 de Proteção da Vida Privada e Dados Pessoais;

16° Não será possível a entrada de qualquer tipo de material corrosivo, resíduo ou contaminante de natureza biológica; pesticidas, produtos químicos ou semelhantes, deixando a enumeração dos referidos objetos à absoluta discricção e critério do Hotel Vik;

17° É proibido ingressar em áreas restritas, na Reserva Cora N° 2 sem a autorização expressa de um representante do Hotel Vik;

18° Os destinatários comprometem-se a cumprir as normas e procedimentos de evacuação do edifício ou da propriedade, se necessário.

8. Código de vestimenta.

“Para transitar ou circular no âmbito de aplicação territorial deste Regulamento, os destinatários devem adequar suas vestimentas e calçados aos padrões mínimos e adequados de apresentação na sociedade, conforme o estilo e hierarquia do Hotel Vik, seus clientes, hóspedes, passageiros e visitantes ocasionais.

É absolutamente proibido transitar descalço, com o torso nu ou o usar regatas ou camisetas sem mangas, salvo em locais especificamente adequados para tal efeito, como a piscina e as instalações do Spa. É proibido utilizar e se deslocar nas instalações do Spa e da piscina sem o uso das roupas adequadas.

Os destinatários do presente Regulamento devem respeitar as normas de vestimenta e apresentação que possam ser exigidas especialmente em determinados setores como salas de reuniões, salas de degustação, biblioteca do vinho, restaurantes, ou que requeiram ocasiões especiais ou eventos a serem realizados no âmbito territorial do presente Regulamento.”

9. Uso das instalações.

As instalações devem ser utilizadas de forma adequada e conveniente ao tipo de instalação ou serviço de que se tratar e de acordo com as regras específicas do seu funcionamento, caso existam.

Não será permitido o acesso aos setores restritos para uso exclusivo dos funcionários do estabelecimento.

10. Ingresso de alimentos e outros.

“É proibida a entrada de qualquer tipo de alimento, bebida e/ou bebida alcoólica. Aqueles alimentos que o hóspede precisar ingressar por motivos de saúde ou religiosos estão excluídos desta regra, fato que deve ser informado antes de a reserva ser realizada.”

11. Animais de estimação ou animais domésticos.

O Hotel Vik garantirá com especial cuidado a prestação de serviços e atendimento a pessoas cegas. Para tanto, a empresa será estritamente regida pelas disposições da Lei N.º 20.025, de 29 de junho de 2005. Neste sentido, toda pessoa cega terá o direito de ter a companhia permanente do seu cão-guia. Entende-se por “cão-guia” aquele treinado individualmente para realizar tarefas em benefício de uma pessoa com deficiência visual, desde que devidamente certificado por meio de crachá oficial que deve ser afixado pelo seu dono antes do ingresso no hotel.

Será da responsabilidade exclusiva do dono do cão-guia, ou de quem dele se servir, a aplicação das medidas necessárias para garantir uma convivência saudável e evitar perturbações ou incômodos a outros passageiros ou colaboradores do hotel.

Se o cão-guia apresentar sinais de doença, agressividade ou se o animal se tornar um risco evidente para as pessoas, o Hotel Vik poderá impedir a entrada ou permanência de pessoas cegas e/ou de seus cães-guia, não podendo exercer os direitos acima estabelecidos.

Por sua vez, é proibida a entrada ou permanência de animais de estimação, animais domésticos de qualquer tipo, pássaros ou qualquer outro tipo de animal, sem a comunicação prévia e autorização expressa do Hotel Vik para adequar, se necessário, as regras de convivência ou uso das instalações em decorrência da existência de um animal dentro do Hotel Vik.

Em qualquer caso, o passageiro que ingressar o animal e/ou seu dono, será solidariamente responsável por toda deterioração, perda, dano ou quebra que os animais pudessem vir a causar em coisas, bens ou instalações e/ou passageiros e/ou visitantes e seus pertences.

12. Serviços adicionais e fornecedores.

O Hotel Vik dispõe de serviços adicionais tais como academia, Spa, piscina, massagens, cofre, estacionamento gratuito para passageiros, degustações, enoturismo, passeios a cavalo, bicicletas e caminhadas, entre outros.

Cada um desses serviços adicionais tem seu próprio procedimento, reserva e segurança, conforme o caso, que todo passageiro deve respeitar.

Assim:

1º Com relação às atividades ou serviços ao ar livre, o passageiro compromete-se a cumprir rigorosamente as normas de segurança, procedimentos e instruções exigidos para a realização da referida atividade. Neste sentido, o passageiro que utilizar esses serviços ou realizar qualquer atividade assume por sua conta os riscos e perigos envolvidos nesse serviço ou atividade. Nesse sentido, ele isenta o Hotel Vik, seus proprietários e trabalhadores de qualquer dano ou prejuízo que ele ou qualquer um de

seus acompanhantes possa vir a sofrer, renunciando a exercer ou ajuizar qualquer tipo de ação, demanda, queixa, reclamação ou recurso judicial ou extrajudicial.

2° Quanto ao uso dos cofres: Cada quarto possui um cofre à disposição dos passageiros, quem se responsabilizará integralmente pelo seu correto uso. Para evitar eventuais perdas ou roubos, recomenda-se que todo objeto de valor seja depositado no cofre. Se necessário, o passageiro poderá solicitar na Recepção a guarda de seus valores na abóbada de segurança, com custo a cargo do passageiro.

3° Os serviços acima descritos podem ter uma política de reserva e utilização particular, motivo pelo qual é recomendado consultar com antecedência na Recepção do Hotel.

4° O estacionamento gratuito para passageiros é concedido por sua comodidade, mas não envolve contrato de depósito. Portanto, os passageiros devem deixar seus veículos totalmente fechados e com trava, sem objetos valiosos dentro. O cumprimento do anterior será de responsabilidade total e exclusiva dos passageiros.

5° O Hotel Vik reserva-se o direito de aumentar ou diminuir o número de serviços gratuitos e adicionais oferecidos aos seus passageiros sem aviso prévio, sem dar por isso direito a reclamo, a menos que tenham contratado ou reservado o serviço prévio a sua eliminação ou suspensão, fato que permitirá a devolução do pagamento que tenha sido efetuado para sua utilização.

6° Caso o hóspede precise de algum serviço adicional ou extraordinário que não se enquadre nos oferecidos habitualmente pelo Hotel Vik, o hóspede deverá solicitá-lo com a antecedência necessária que corresponder, de acordo com o referido serviço. O Hotel Vik pode oferecer para o hóspede fornecedores de bens e serviços que atendam às necessidades exigidas. Caso o hóspede decida contratar em forma direta um fornecedor ou prestador de serviços, fora daqueles oferecidos pelo Hotel Vik, deverá cumprir com as normas e requisitos que o Hotel Vik exige, reservando-se este o direito de rejeitar o referido fornecedor ou prestador de serviços. Todos os custos associados a um serviço adicional ou extraordinário serão arcados exclusivamente pelo hóspede. Finalmente, o Hotel Vik não assume qualquer responsabilidade relacionada com um serviço adicional ou extraordinário.

13° Sobre doenças e emergências médicas.

Todos os passageiros, hóspedes ou visitantes do Hotel Vik compreendem, conhecem e aceitam que ele não se destina a serviços médicos, gerais ou de emergência e, portanto, não podem exigir que aja como se os tivesse. Da mesma forma, as atividades a serem desenvolvidas no entorno do local e na localização geográfica do Hotel Vik existe um risco implícito que o destinatário entende, conhece e aceita como de sua responsabilidade. No entanto, o Hotel Vik poderá fornecer a orientação necessária em caso de emergência médica para tranquilizar os afetados, prestar os primeiros socorros correspondentes e fornecer as facilidades possíveis para facilitar o traslado dos afetados para um centro de saúde ou similar.

Assim:

1° Em caso de doença, o passageiro terá a liberdade de solicitar diretamente um médico. Caso necessite de orientação, os funcionários do Hotel Vik podem fornecer-lhe informações a este respeito.

2° Em casos de acidentes ou doenças graves, o passageiro deverá ser transferido para um posto de saúde, preferencialmente de ambulância.

3° Em caso de contrair ou de se detectar qualquer doença contagiosa, o hotel procederá a instar o traslado do passageiro para um posto de saúde e, se necessário, avisar as respectivas autoridades sanitárias.

4° Em todas as situações acima mencionadas, as despesas com médicos, traslado e postos de saúde serão arcados exclusivamente pelos passageiros.

14. Meio Ambiente.

Proteger o meio ambiente e promover o desenvolvimento sustentável é uma característica essencial do Hotel Vik. Nesse sentido, o destinatário deste Regulamento compromete-se a tomar todas as medidas necessárias e a adotar os cuidados pertinentes para evitar qualquer dano e perda para o meio ambiente.

15. Evacuação

Se necessário, por decisão da autoridade, caso fortuito ou força maior, a administração do Hotel Vik poderá ordenar a evacuação total ou parcial das instalações do respectivo estabelecimento ou do prédio onde se encontrar. Para isso, há planos e procedimentos *ad-hoc* previamente estabelecidos que podem ser consultados por cada passageiro, se ele o julgar necessário. Em cada quarto existe um plano das instalações com marcação das respetivas saídas de emergência. Conferi-lo é de responsabilidade exclusiva de cada passageiro.

16. Descumprimento e poderes do Hotel Vik.

O descumprimento e violação total ou parcial de qualquer uma das normas deste Regulamento autoriza o Hotel Vik a executar, a seu exclusivo critério, qualquer um dos seguintes procedimentos:

- a) Convidar o infrator a mudar seu comportamento ou hábito;
- b) Exigir o devido respeito e cumprimento do código de vestimenta;

- c) Insistir no cumprimento do disposto no presente Regulamento;
- d) Aplicar ao infrator sanções específicas, tais como chamada de atenção, suspensão da utilização de toda ou parte das instalações e/ou serviços prestados pelo Hotel Vik;
- e) Exclusão ou expulsão do estabelecimento hoteleiro.
- f) Fazer queixa e/ou comunicar e notificar as autoridades públicas competentes para que tomem as intervenções necessárias, nos termos da legislação em vigor;
- g) Exercer todas as ações e recursos que a lei permitir.

O Hotel Vik reserva-se o exercício do seu direito de admissão e permanência e ao exercê-lo pode proibir a entrada de pessoas que tenham anteriormente violado este Regulamento e/ou que não cumpram os requisitos ou o espírito deste Regulamento.

Qualquer medida ou sanção adotada pelo Hotel Vik será determinada de acordo com a gravidade, natureza da infração, circunstâncias do fato e reincidência. Em nenhum caso a falta de aplicação de uma sanção ao infrator pode ser considerada por ele ou por outros passageiros ou visitantes como direito a não ser sancionado no futuro por causas semelhantes ou por outras infrações que ele cometer. Também não será entendido como uma renúncia por parte do Hotel Vik às ações ou recursos reconhecidos por lei.

17. Responsabilidade dos destinatários do Regulamento.

Todo e qualquer dano que possa vir a afetar as instalações, meio ambiente, materiais, terceiras pessoas naturais ou jurídicas, de direito privado ou público, pessoal ou patrimonial produto da violação deste Regulamento por parte de qualquer destinatário imputável será de responsabilidade única e exclusiva do infrator.

O infrator é obrigado a responder por qualquer reclamação ou pretensão, queixa, demanda, ação judicial ou extrajudicial que qualquer terceiro interpor contra o Hotel Vik em decorrência de sua violação às disposições deste Regulamento ou da legislação em vigor.

18. Regulamento.

Este Regulamento poderá ser alterado pela Administração do Hotel Vik e não se precisará de qualquer tipo de aviso prévio para sua validade. Portanto, é responsabilidade e obrigação de cada passageiro ou cliente consultar a última versão, que estará sempre disponível na Recepção do Hotel.

19. Normativa em vigor

Todo passageiro é obrigado a cumprir estritamente as normas em vigor aplicáveis ao Hotel Vik e suas empresas relacionadas, especialmente aquelas regras vinculadas com medidas de proteção da saúde, tanto física como mental, quer com relação a outros

passageiros, trabalhadores ou contratistas do Hotel Vik, bem como a eles próprios e aos seus acompanhantes.