

**REGLAMENTO PARA PASAJEROS, CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE COMIDA,
BEBIDA Y/O LOCACIÓN DE SALONES Y VISITANTES DEL ALVEAR
PALACE HOTEL**

1. **Descripción general.**

El presente Reglamento contiene las normas y reglas que regirán la relación entre el Alvear Palace Hotel y sus pasajeros, clientes, visitantes y acompañantes ocasionales.

Todos los pasajeros, sin distinción de ningún tipo fundada en nacionalidad, origen étnico, racial, religioso, sexo o cualquier otra característica o condición, como también quienes los acompañen en forma ocasional y los visitantes asiduos o temporarios del Alvear Palace Hotel, deberán cumplir y hacer cumplir las reglas contenidas en el presente Reglamento.

2. **Misión y función del establecimiento.**

_____El Alvear Palace Hotel se constituyó como un edificio de características arquitectónicas únicas, sujeto a normas de protección y preservación histórica por la ciudad de Buenos Aires, y reconocido por su propuesta de servicio hotelero de la más alta calidad. A tal efecto requiere el máximo compromiso en la preservación tanto de sus espacios como de las calidades ambientales exigidas por los clientes a quienes se dirige su propuesta de asegurar la máxima intimidad, confort y seguridad en un entorno armónico con detalles de la mayor categoría. El uso de sus instalaciones debe- en consecuencia- estar adecuadamente condicionado para cumplir con tales requerimientos, contando a tal fin con los correspondientes requisitos de acceso, presentación, conducta, uso y permanencia en el mismo para cuya consecución se establece el presente Reglamento.

3. **Ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento se aplicará y deberá ser cumplido en todos los sectores de uso exclusivo o común correspondiente a, o ubicado dentro del Alvear Palace Hotel, sin distinción alguna, especialmente en las habitaciones, pasillos, instalaciones generales, dependencias, salones de usos múltiples, *Spa*, *Business Center*, salas de estar, bares y restaurantes, piscina, vestíbulos, baños, y ascensores, entendiéndose que la enumeración anterior es meramente ilustrativa y no excluyente de otros sectores o zonas no enunciados que integran el establecimiento hotelero.

4. Plazo de duración.

Este Reglamento tendrá vigencia ininterrumpida y continuada desde su emisión y hasta tanto no sea modificado o sustituido por otro.

En caso de duda, se reputará plenamente subsistente en todas sus normas y reglas.

5. Destinatarios.

Se consideran especialmente destinatarios de este Reglamento, las siguientes personas:

- a) Los pasajeros que ingresan con fines de alojamiento y uso de las instalaciones del Alvear Palace Hotel.
- b) Las personas acompañantes ocasionales o temporarias de los pasajeros, cualquiera sea el vínculo con ellos o el motivo del acompañamiento;
- c) Los usuarios de los servicios de bar, confitería, restaurantes *L'Orangerie* y *La Bourgogne* y demás instalaciones del establecimiento hotelero abiertas al público en general;
- d) Toda persona que, aún ocasionalmente, visite o deambule dentro del Alvear Palace Hotel, aún cuando no consuma ni utilice ningún servicio específico del establecimiento hotelero, los que son agrupados bajo el concepto de visitantes.
- e) Los asistentes a eventos desarrollados en el APH, sus contratantes, organizadores y el personal afectado a los servicios de sonido, decoraciones y/o entretenimiento así como los demás involucrados en la organización y desarrollo del evento.

6. Definiciones.

A los fines de este Reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) *APH* es el Alvear Palace Hotel, un establecimiento hotelero ubicado en la Avenida Alvear nº 1891, Ciudad de Buenos Aires, República Argentina, que pertenece en propiedad a Alvear Palace Hotel S.A.I.
- b) *Acompañante ocasional* es toda persona física, de cualquier sexo, nacionalidad, raza, etnia o religión, que ingrese al APH junto con, a pedido de y/o invitado por un pasajero, y/o con consentimiento del pasajero.
- c) *Destinatarios de este Reglamento* son todas las personas físicas indicadas en el apartado 5) anterior de este Reglamento.

- d) *Instalaciones del APH* son todos los sectores del Hotel ubicados dentro del edificio del APH, tanto sea los destinados para uso de los clientes como los afectados a los servicios generales.
- e) *Zonas restringidas: son los sectores de acceso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, vestuarios de personal y demás locales de servicios.*
- f) *Pasajero, cliente o huésped* es aquella persona física, de cualquier sexo, nacionalidad, raza, etnia o religión, que se hospede temporaria o permanentemente en el APH y que haya suscripto la Ficha de Registro al establecimiento hotelero.
- g) *Reglamento para Pasajeros, Clientes de los Servicios de Comida, Bebida y/o Locación de Salones y Visitantes del Alvear Palace Hotel* es este Reglamento, sus posibles reformas o modificaciones y anexos que pudieran incorporarse en el futuro.

7. Compromisos generales.

Los destinatarios de este Reglamento reconocen el carácter público y notorio del prestigio por la categoría superlativa del Hotel, existiendo condicionamientos necesarios, conducentes y apropiados para mantenerlo, a cuyos fines contribuye este Reglamento que se pone a disposición de los destinatarios que por cualquier motivo ingresan a APH aceptando tales condicionamientos reflejados en el Reglamento que declaran conocer y aceptar, y se comprometen a ajustar su conducta, proceder, modales, vestimenta y etiqueta a los parámetros propios de la jerarquía y prestigio que simbolizan al APH.

Los destinatarios aceptan que sus posibles inconductas o actos contrarios a este Reglamento, pueden suscitar reclamos de clientes y/o dañar la imagen y prestigio que goza el APH, como establecimiento hotelero de primer nivel dentro de la República Argentina y con reconocimiento internacional entre los mejores hoteles de lujo.

Las prohibiciones o reglas de este Reglamento que deben cumplir sus destinatarios, no deberán entenderse excluyentes de otras inconductas análogas o similares no enunciadas en él, pero que surgen claramente del espíritu e intención de este Reglamento.

8. Prohibiciones.

Los destinatarios de este Reglamento tienen especialmente prohibido durante su estancia o tránsito en el APH:

- a) Provocar cualquier tipo de desorden, vandalismo, comportamiento hostil, disturbios, inconductas notorias, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda trastocar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad que los pasajeros esperan encontrar durante su estancia en el APH.
- b) Conducirse sin recato, emitir gritos o vociferar prolongadamente.
- c) Actuar grosera o agresivamente contra otros pasajeros, acompañantes, visitantes del APH, empleados del APH, jerárquicos o no, y aún contra sus propios acompañantes.
- d) Realizar actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica de cualquier destinatario de este Reglamento o de cualquier empleado del APH.
- e) Dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, bienes, servicios y suministros del APH, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.
- f) Utilizar servicios o prestaciones del APH que, por su costo adicional, no hayan sido previamente abonados o no se abonen después de ser utilizados al serles requerido.
- g) Ingresar al APH, o consumir dentro de él, cigarrillos, cigarrros, bebidas alcohólicas o sustancias prohibidas por la legislación nacional o local.
- h) Ingresar sin expresa autorización al APH u omitir la denuncia de su tenencia y/o tener en su poder armas de fuego, o de otro tipo, explosivos de cualquier clase, sin excepción alguna.
- i) Provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros pasajeros o perturben la tranquilidad y paz que deben reinar en el APH.
- j) Ingresar a las habitaciones con acompañantes ocasionales que sean menores de 18 (dieciocho) años de edad.
- k) Ejecutar, promover o incentivar actos discriminatorios contra otros pasajeros, visitantes o empleados del APH.
- l) Revelar o difundir datos de índole confidencial del APH que haya obtenido en ocasión o con motivo de su estadía o tránsito en el establecimiento hotelero.

9. Normas generales de vestimenta.

Para transitar o desplazarse dentro del APH, los destinatarios deberán ajustar su vestimenta y calzado a estándares mínimos y adecuados de presentación en sociedad,

considerando el estilo y jerarquía del APH, de sus clientes, huéspedes y visitantes ocasionales.

Se considera vestimenta adecuada el uso de ropa formal o elegante *sport* en buenas condiciones de estado y conservación, que incluya: pantalón largo o vestido; remera, camisa o blusa, de mangas cortas o largas; zapatillas o zapatos, o cualquier otro calzado cerrado, o similar de uso en lugares públicos en sus países de procedencia.

Se encuentra absolutamente prohibido desplazarse descalzo dentro del APH. Podrán utilizarse sandalias, ojotas o calzado similar, únicamente en épocas de verano, o en aquellos casos en que por virtud de la nacionalidad o característica del pasajero o sus acompañantes, sea de uso común la utilización de ese tipo de calzado.

No está permitido circular en el APH con el torso desnudo ni utilizar camisetas o remeras sin mangas, musculosas ni trajes de baño, excepto dentro de los específicos lugares adecuados para ello, como ser piscina e instalaciones del *Spa*. Se encuentra prohibido utilizar y desplazarse en las instalaciones del Spa y de la piscina sin utilizar la vestimenta apropiada y/o sin utilizar vestimenta alguna.

Los destinatarios de este Reglamento deberán respetar las normas de etiqueta, vestimenta y presentación que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del APH, como el *Lobby Bar*, el Restaurante *La Bourgogne* o el *Business Center*, o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro del APH.

10. Uso de las instalaciones.

La utilización de todas las instalaciones del APH deberá realizarse en forma adecuada y conveniente al tipo de cosa o servicio de que se trate y de acuerdo con las reglas específicas de su funcionamiento, en el caso que ellas existan.

Dicha utilización estará limitada a los accesos a las habitaciones y/o salones en su caso y a los pasillos y Lobby del Hotel, quedando expresamente excluidos los salones cuyo acceso está limitado a quienes los contraten y a los invitados a quienes ellos determinen en su carácter de locatarios. No estará permitido acceder a los sectores restringidos de uso exclusivo del personal del establecimiento.

11. Ingreso de comestibles.

No se podrán ingresar al APH productos comestibles en cantidad tal que excedan los parámetros normales necesarios para la ingesta de una o dos comidas del pasajero y/o de sus acompañantes.

12. Mascotas o animales domésticos.

Se encuentra prohibido el ingreso o estancia en el APH de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, sin previa comunicación y autorización fehaciente del APH, y para adecuar, en la medida de lo necesario, las normas de convivencia o uso de las instalaciones como consecuencia de la existencia de un animal dentro del APH.

En cualquier caso, el pasajero que introduzca el animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en los cosas, bienes o instalaciones del APH y/o de los pasajeros y/o visitantes del APH.

13. Facultades del APH.

La inobservancia total o parcial de cualquiera de las reglas de este Reglamento autoriza al APH a ejecutar, a su exclusivo criterio, cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a) Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito;
- b) Requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de etiqueta y vestimenta;
- c) Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento;
- d) Aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamado de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por el APH, o exclusión del establecimiento hotelero.
- e) El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio del mismo podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos antes enumerados.
- f) Comunicar y avisar a las autoridades públicas competentes para que tomen la intervención que resulte necesaria.

El APH aplicará las sanciones teniendo en cuenta los siguientes criterios: la gravedad y naturaleza de la infracción y las circunstancias del hecho; la reiteración de inconductas del sujeto infractor; sus antecedentes; y la aplicación de anteriores sanciones al infractor.

El APH se reserva la potestad exclusiva de aplicar o no las sanciones previstas en este Reglamento, o de morigerar las consecuencias del incumplimiento de sus reglas por parte de los infractores.

En ningún caso, la ausencia de aplicación de una sanción al infractor puede ser considerada por éste o por otros pasajeros o visitantes como derecho a no ser sancionado en lo sucesivo, por causas similares o por otras infracciones que cometa.

14. Responsabilidad de los destinatarios del Reglamento.

En caso que cualquier destinatario incumpla total o parcialmente con las normas o reglas de este Reglamento, a más de ser pasible de las sanciones previstas en el apartado 12) anterior, el infractor será pasible del pertinente reclamo por daños y perjuicios y único y exclusivo responsable de cualquier reclamo judicial o extrajudicial de cualquier naturaleza que cualquier tercero, pasajero o no del APH, entable o dirija contra el APH como consecuencia de su acción u omisión.

En cualquier caso, el infractor deberá mantener indemne de todo daño al APH por cualquier reclamo o pretensión que cualquier tercero dirija contra el establecimiento hotelero como consecuencia de su incumplimiento a las disposiciones de este Reglamento o a la legislación vigente.

15. Aplicación a copropietarios.

En la eventualidad del uso de las instalaciones de propiedad exclusiva del APH, las normas contenidas en este Reglamento se aplicarán, asimismo, a los copropietarios y/o personas por ellos autorizados o visitantes de departamentos ubicados dentro del edificio del APH.

16. Reserva del A.P.H.

Las normas contenidas en este Reglamento en modo alguno podrán interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino un medio idóneo de garantizar a todos sus clientes la excelencia y calidad de servicios del APH, lo cual en ningún caso podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento consciente de las características del mismo de la facultad que posee el APH para dictar cualesquiera otras normas o reglas que complementen, amplíen, modifiquen o sustituyan las normas aquí establecidas, o fijen nuevas reglas para reglar el uso o utilización de sectores específicos del APH o del modo en que los destinatarios de este Reglamento u otros posibles destinatarios deban comportarse, conducirse y presentarse en cualquier sector o instalación del APH es

propia de su derecho de propiedad y de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus huéspedes o clientes.

17. **Jurisdicción y competencia.**

Serán competentes para entender y resolver cualquier controversia o conflicto entre los destinatarios de este Reglamento y el APH, los Tribunales Nacionales Ordinarios con asiento en la Capital Federal, con competencia en lo comercial, con renuncia a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiera corresponder, sin perjuicio de la intervención de la Justicia Criminal cuando corresponda.