

REGLAMENTO INTERNO

CASAS DE HUÉSPEDES EN FINCA VICTORIA

Introducción

El presente Reglamento Interno obliga a su cumplimiento tanto a Durigutti Family Winemakers con domicilio en calle Callejón de la Reta s/n , Las Compuertas, Lujan de Cuyo C.P. 5549, Provincia de Mendoza como a los huéspedes que contraten sus servicios.

Proceso de Check-in y Check-out

Nuestras casas de huéspedes en Finca Victoria son unidades aptas para usos turísticos y vacacionales temporales, con carácter rural, gestionadas por el sector de turismo & hospitalidad de Durigutti Family Winemakers en horario laboral diurno de 09.00 a 18.00 horas. Por tal motivo la administración y recepción de huéspedes se realiza en un horario específico, no contando con front desk 24 horas.

CHECK-IN: A partir de las 15.00 h hasta las 18.00 h (ingresos fuera de los horarios establecidos deberán ser previamente autorizados con el sector de turismo).

CHECK-OUT: Hasta 10.00 horas del día de salida. El personal efectuará la revisión de la casa previo a la devolución de la misma.

La entrega de llaves al momento del check out se realiza exclusivamente con el equipo de Turismo & Hospitalidad.

Cancelación de estadía o salida anticipada - Política de cancelación.

La reserva de las casas se efectúa con el 30% de anticipo y saldo 7 días previos a la fecha de llegada. En el caso de cancelaciones que sean efectuadas entre 8 y 30 días previos a la reserva se retendrá como penalidad el anticipo del 30% del valor reservado, para cancelaciones inferiores a 8 días o en caso de no presentarse en la fecha prevista de llegada (no-show) se retendrá el importe total de la reserva sin excepción, salvo expresas situaciones de emergencia sanitaria o fuerza mayor comprobables fehacientemente, en cuyo caso la Gerencia del sector de Turismo & Hospitalidad podrá aceptar la reprogramación de la reserva en otra fecha, sujeta a disponibilidad y a cargo adicional por cambio de tarifa si aplicara.

El retiro anticipado, cualquiera sea el motivo, no otorga derecho a devolución del importe abonado.

Huéspedes y visitas.

En ningún caso se admitirá una cantidad de huéspedes por habitación o por casa superior a la capacidad que en cada caso establece la empresa. Ante un eventual caso de huéspedes adicionales al cupo pre-establecido en la reserva se deberá contar con previa aceptación de la Gerencia del sector de Turismo & Hospitalidad y aplicará cargo extra pre-estipulado sin excepción. El cliente deberá informar su solicitud

por correo electrónico a hospitality@durigutti.com con al menos 48 h de anticipación para recibir conformidad de la empresa.

No se permite el ingreso a la propiedad de invitados y/o personas ajenas a la reserva que no estén declaradas como huéspedes ocupantes en la estadía contratada.

En caso de eventuales visitas, el huésped deberá solicitar autorización a la Gerencia de Turismo & Hospitalidad por escrito al correo electrónico hospitality@durigutti.com en horario de atención en oficinas de 9 a 17 h. En caso de ser aceptada la solicitud como visitante, se admitirá el ingreso con una permanencia máxima en el lugar de hasta 4 horas, con horario límite de retiro de la propiedad a las 00.00 h. En caso de mayor permanencia en horas o pasada la medianoche aplicará cargo por huésped adicional y punitivo por no haber sido autorizado previamente.

Mascotas.

No se admiten mascotas en el alojamiento o dentro de Finca Victoria en ningún caso, salvo en condiciones especiales de uso de animales de asistencia emocional o de asistencia por capacidades de movilidad reducida, con previa autorización de la Gerencia de Turismo & Hospitalidad.

Casas libres de Humo.

Nuestras casas son libres de humo, solamente está permitido fumar en los jardines y espacios abiertos al exterior, siempre y cuando no exista cartelería con advertencias que lo prohíban.

Desayuno.

El desayuno de finca se sirve dentro del horario de servicio establecido, en el cual el huésped podrá indicar su preferencia.

Horario regular de servicio de desayuno: de 8.30 a 10:00 horas.

En caso de requerir el servicio fuera de dicho horario podremos facilitarles los insumos del desayuno para su autoservicio.

En el caso de contar alguno de los huéspedes con restricciones alimentarias deberá informarlo previo a su llegada al establecimiento.

En caso de recibir visitas durante el horario de desayuno se deberá solicitar autorización previa a la Gerencia de Turismo & Hospitalidad por escrito al correo electrónico hospitality@durigutti.com en horario de atención en oficinas de 9 a 17 h y con antelación mínima de 48 h. La visita en horario de desayuno deberá abonar el costo del servicio por persona indefectiblemente.

Servicio de limpieza.

El servicio de limpieza se brinda diariamente a partir de las 10.00 horas, pudiendo convenir el horario con el personal a cargo.

Si por cualquier motivo el huésped no desea que se realice la limpieza de su casa deberá informarlo previamente al sector de Turismo & Hospitalidad (Visitor Center). En ningún caso la casa permanecerá sin servicio de limpieza por más de tres días consecutivos.

Servicio de Ropa Blanca.

El cambio de ropa de cama se efectúa cada tres (3) días. El cambio de toallas y toallones de baño se efectúa de acuerdo a la solicitud del huésped diariamente, pero por razones de conservación del medio ambiente y en virtud de una práctica sustentable en nuestra finca orgánica, recomendamos a los huéspedes un uso a conciencia para minimizar el impacto en los recursos, especialmente por el consumo excesivo de agua y utilización de componentes tales como detergentes o blanqueadores. Por tal motivo el huésped podrá indicarnos si desea el recambio de toallas y toallones de la siguiente manera:

- a) Toallas en el piso significa “por favor quiero cambiarlas”.
- b) Toallas colgadas significa “continuaré utilizando las mismas toallas”.

Normas básicas de convivencia.

Fomentamos una convivencia sana y respetuosa en Finca Victoria entre huéspedes, trabajadores, vecinos o cualquier persona que pueda visitar la bodega. Por tal motivo, el sector de Turismo & Hospitalidad se reserva el derecho de admisión y permanencia de cualquier persona sujeto a las pautas básicas de comportamiento indecoroso dentro de la Finca.

Horarios de silencio.

En virtud de fomentar una convivencia en armonía con el entorno, vecinos u otros huéspedes alojados, se solicita mantener niveles de impacto sonoro bajos en el horario de descanso de 00.00 a 07.00 horas.

Portón de acceso.

El acceso a Finca Victoria es controlado por la Guardia de Seguridad durante las 24 horas todos los días. Esto habilita al personal de seguridad a solicitar identidad de los ingresantes o realizar control vehicular si fuera pertinente.

Medidas de Seguridad. Importante para tener en cuenta.

La empresa no se hará responsable de la pérdida o extravió de objetos o valores personales de los huéspedes.

Casa Victoria cuenta con caja de seguridad guarda valores en cada dormitorio a conveniencia de los huéspedes. En caso de ingresar elementos de gran valor, de lujo, joyas, etc., el huésped deberá denunciar los mismos al momento del ingreso y declarar su cotización. Estos valores ~~y~~ deberán ser resguardados en caja de seguridad puesta a su disposición, en caso de no ser denunciados y no ser depositados en caja de seguridad, la empresa no se responsabiliza por su perdida, robo o hurto.

Los objetos o valores olvidados quedarán en custodia de la oficina de Turismo & Hospitalidad por un término de 30 días. Concluido este periodo y al no haber reclamación alguna serán desechados.

Cuando se retire de la propiedad debe asegurarse de dejar todas las ventanas y/o puertas correctamente cerradas con pasadores y/o llaves.

Circulación en el predio.

La circulación se efectuará por los caminos y espacios permitidos para transitar indicados en el plano de ingreso al establecimiento, estando expresamente prohibido circular por los distintos espacios no aptos para el huésped o reservados exclusivamente para personal autorizado de la empresa. La circulación dentro de la finca cuenta con señalización interna y/o barreras de paso a ser tenida en cuenta por el huésped.

En el mapa ilustrativo indicado en el Anexo se detalla un croquis de la finca y los accesos autorizados de circulación.

Estacionamiento.

Las casas cuentan con una zona señalizada especialmente designada al estacionamiento de vehículos. No podrán estacionarse vehículos fuera de las zonas permitidas.

La empresa no se responsabiliza de los daños que pueda sufrir su vehículo en el estacionamiento, ni por los elementos dejados en el mismo.

No está permitido a los huéspedes el lavado de automóviles o cualquier otro vehículo en el estacionamiento ni otra área de la finca.

Ingreso de remises, Cabify, Uber.

En caso que el huésped solicite un servicio de transporte externo como Cabify, Uber y/o remises deberá informar al personal de seguridad por medio de WhatsApp o llamada sobre la contratación del mismo, cuyo número se encuentra disponible en la sección de teléfonos útiles en este reglamento. Deberá comunicar número de dominio del vehículo, conductor y DNI para autorizar su ingreso. El tiempo máximo de tolerancia de espera para remises y/o transportes externos es de 30 minutos, sin excepción.

Si el huésped lo requiere se le brindará una lista optativa de empresas de remisería que trabaja de manera frecuente con la finca, solo en carácter de facilitadores de información. La empresa no se responsabiliza por falta de cumplimiento, eventuales pérdidas o hurtos, o alguna otra situación de irresponsabilidad de dichas compañías.

Desperfectos, suciedad, pérdidas o faltantes.

En caso de registrarse daños en el inmueble o el mobiliario de la casa o ~~como~~ en las áreas comunes, perder las llaves de ingreso, en caso de detectarse faltantes de ropa blanca, faltante de objetos de la cocina o electrodomésticos o de otros sectores de las casas bajo inventario, el huésped deberá abonar

el valor equivalente al daño ocasionado o el faltante y eventual lucro cesante de una reparación. El mismo se realizará inmediatamente por algún medio de pago establecido. Los valores serán informados por la Gerencia del sector de Turismo & Hospitalidad.

Robos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a la policía. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios a la propiedad o a los demás huéspedes, y/o conductas contrarias al decoro del comportamiento social.

El incumplimiento de este Reglamento Interno por parte del huésped será causal de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para el establecimiento.

Teléfonos Útiles.

GUARDIA DE INGRESO FINCA VICTORIA. Tel. 0261 – (15) 2113078

ECI – SERVICIO DE EMERGENCIAS MÉDICAS. Tel. +54 9 261 520700 / 0810-222810 (referencia N° de área protegida 511758/1).

POLICÍA. Tel. 0261 – 4980406

BOMBEROS. Tel. 0261 – 4980999

HOSPITAL CENTRAL MENDOZA. Tel. 0261 – 4590002

En el caso de requerir servicios complementarios u otros teléfonos de contacto solicitamos comunicarse con la oficina de Turismo & Hospitalidad de 9.00 a 18.00 horas para solicitar asistencia. Algunos servicios podrán aplicar con cargo extra, en cuyo caso será informado al huésped al momento de su consulta.

Nuestro servicio de Guardia de Seguridad es exclusivamente para emergencias o cuestiones vinculantes en materia de seguridad.

Sugerencias.

Finca Victoria se encuentra ubicada en una zona rural de Las Compuertas, con fácil acceso vehicular a distintos puntos urbanos con servicios en un radio de 15 a 20 minutos de distancia en auto. Sugerimos a nuestros huéspedes planificar sus necesidades, tales como compra de víveres o reserva de vehículos para trasladarse en horarios nocturnos, considerando la ubicación rural de nuestro alojamiento.

Acceso a Internet.

Nuestras casas de huéspedes poseen acceso WIFI a internet. Para conectarse podrá identificar la red de acuerdo a la propiedad de uso (Casa Victoria o Casa del Viticultor) y conectarse con la clave indicada:

Usuario de Red: **Casavictoria / Clave: Malbec1914**

Usuario de Red: **Casadelviticultor / Clave: Malbec1914**

Aviso Legal.

Los Términos y Condiciones aquí expresados podrán ser sustituidos o sufrir modificaciones en cualquier momento y a exclusivo criterio de Durigutti Family Winemakers.

TERMS AND CONDITIONS

GUEST HOUSES AT FINCA VICTORIA

Introduction

The present Terms and Conditions apply to both Durigutti Family Winemakers at the address Callejón de la Reta s/n, Las Compuertas, Lujan de Cuyo C.P. 5549, Provincia de Mendoza and the guests who contract their services.

Check-in and Check-out Process

Our guest houses at Finca Victoria are accommodation units suitable for temporary holiday and tourism use. They are rural in nature and managed by the Tourism and Hospitality department at Durigutti Family Winemakers during daily working hours between 09.00AM and 6PM. For this reason, administration and reception of guests occurs at a specific time as no 24-hour desk service is available.

CHECK-IN: From 3PM to 7PM (arrivals outside these hours must be authorized in advance by the Tourism department).

CHECK-OUT: 10AM on the day of departure. Staff will inspect the house prior to the hand-over.

Following check-out, the keys shall be returned at the Visitor Center (tourism office) only.

Cancellation of stay or early departure – Cancellation policy

Reservations of the houses shall be made with 30% of the total fee in advance and the remainder 7 days prior to arrival. In the case of cancellations between 8 and 30 days prior to the reservation, the 30% advance deposit shall be retained as a penalty. For cancellations less than 8 days prior to the indicated date or failure to arrive on the indicated day (no-show) the full sum of the reservation shall be retained without exception save for clear circumstances of medical emergency or duly proven force majeure in which instance the Management of the Tourism & Hospitality department shall accept a rescheduling of the stay subject to availability and additional charges for changes in the tariff where applicable.

In the case of an early departure, whatever the motive, no portion of the fee shall be returned.

Guests and visitors

In no case will be admitted a number of guests per room or per house higher than the capacity established by the company in each case. In the event of additional guests to the pre-established quota in the reservation, prior acceptance of the Tourism & Hospitality Management will be required and a pre-established extra charge will be applied without exception. The client must inform the request by e-mail to hospitality@durigutti.com at least 48 hours in advance in order to receive the company's approval.

Guests and/or persons not included in the reservation who are not declared as occupants of the contracted stay are not allowed to enter the property.

In case of eventual visits, the guest must request authorization to the Tourism & Hospitality Management in writing to the e-mail hospitality@durigutti.com during office hours from 9:00 am to 5:00 pm. In case the request is accepted as a visitor, the entrance will be admitted with a maximum stay of up to 4 hours, with a deadline to leave the property at 00.00 am. In case of a longer stay in hours or after midnight, an additional charge per guest and penalty will be applied for not having been previously authorized.

Pets

Pets are not allowed in the accommodation or on the grounds of Finca Victoria except in special circumstances such as their status as emotional support or disability assistance animals with the prior authorization of the Management of the Tourism and Hospitality department.

Smoke-free houses

Our houses are smoke free. Smoking is only permitted in the gardens and open spaces so long as there is no signage indicating otherwise.

Breakfast

The farm breakfast is served within the established service schedule, in which the guest may indicate his/her preference.

Regular breakfast service hours: from 8:30 am to 10:00 am.

In case of requiring the service outside these hours we can provide the breakfast supplies for self-service.

In the event that any of the guests have dietary restrictions, they should inform us prior to their arrival at the establishment.

In case of receiving visitors during breakfast hours, prior authorization must be requested to the Tourism & Hospitality Management in writing to the e-mail hospitality@durigutti.com during office hours from 9 a.m. to 5 p.m. and at least 48 hours in advance. Visits during breakfast hours must be paid at the cost of the service per person.

Cleaning service

A cleaning service is provided every day from 10AM onward, with the precise schedule made by arrangement with the staff.

If for whatever reason the guest does not require a cleaning service in their house, they must inform the Tourism and Hospitality department (Visitor Center) of this preference in advance. Under no circumstances shall the houses remain uncleaned for more than three consecutive days.

White Clothing Service.

Bed linen is changed every three (3) days. Changes of bath and hand towels shall be made every day at the guest's request although for environmental reasons in keeping with the sustainable practices in place on our organic estate, we recommend that guests make an effort to reduce their consumption of resources, avoiding especially excessive consumption of water and the over-use of detergents and bleaches. For this reason, the guest may indicate whether they wish their towels to be changed in the following way:

- a) Towels on the floor mean: "Please change them."
- b) Hanging towels mean: "I shall continue to use the same towels."

Basic cohabitation conventions

We foster an atmosphere of healthy, respectful co-habitation at Finca Victoria between guests, workers, neighbors and visitors to the winery. For this reason, the Tourism and Hospitality department reserves the right to refuse admission or continued accommodation of any person who breaks the basic conventions for proper behavior on the estate.

Silent hours

In order to encourage harmonious cohabitation with our surroundings, neighbors and other guests, we request that noise levels be kept at a minimum between the hours of 12AM to 7AM.

Entrance gate

The entrance to Finca Victoria is monitored by security 24 hours a day every day. Security staff are authorized to confirm the identity of all persons entering the estate and also their vehicles where necessary.

Security measures. Important things to bear in mind

The company shall not be responsible for the loss or disappearance of personal objects or valuables belonging to guests.

Casa Victoria has placed a safety deposit box at the disposal of guests for the protection of their valuables. In the case of objects of great value such as jewelry, the guests should declare them on arrival along with their value. These valuables should be kept in the safety deposit box mentioned above and in the event that they are not declared or placed in the safety deposit box and subsequently lost the company shall not be held responsible for their loss, theft or burglary.

Objects and valuables left behind shall be placed into the custody of the office of Tourism & Hospitality for a period of 30 days. After this period has concluded, if the objects are not claimed, they shall be discarded.

When they leave the property, guests must make sure that all windows and doors are properly locked and bolted.

Circulation on the estate

Circulation shall be through the roads and spaces allowed for transit indicated on the entrance plan to the establishment, being expressly forbidden to circulate through the different spaces not suitable for the guest or reserved exclusively for authorized personnel of the company. The circulation within the property has internal signage and / or barriers to be taken into account by the guest.

The illustrative map in the Annex shows a sketch of the property and the authorized accesses for circulation.

Parking

The houses have an area specially set aside for vehicle parking. Vehicles may not park outside of the designated areas.

The company shall not be held responsible for any damage suffered to vehicles in the parking lot or for any possessions left inside.

Guests are not permitted to wash their cars or any other vehicle in the parking lot or any other area of the estate.

Entrance of taxis, Cabify, Uber, etc.

In case the guest requests an external transportation service such as Cabify, Uber and/or remises, he/she must inform the security staff by WhatsApp or call about the hiring of the same, whose number is available in the useful telephone numbers section of these regulations. You must communicate vehicle domain number, driver and ID to authorize their entry. The maximum waiting tolerance time for remises and/or external transportation is 30 minutes, without exception.

If the guest requires it, an optional list of remiseria companies that work frequently with the farm will be provided, only as information facilitators. The company is not responsible for lack of compliance, eventual loss or theft, or any other situation of irresponsibility of such companies.

Damage, dirtiness, losses, or missing items

In the event that damage to the furniture or fixtures of the house or common areas is detected, entrance keys are lost or if inventoried objects, linens, kitchen items and appliances anywhere else in the house are found to be missing then the guest shall pay the value of the damage caused, the missing item or the eventual cost of repair. This shall be done immediately through any of the established forms of payment. The sums shall be communicated by the Management of the Tourism and Hospitality department.

Any theft or intentional damage shall be reported to the police. It is forbidden to commit any act that causes damage or harm to the property or other guests and/or behave in any way generally deemed to be anti-social.

Violation of these Terms and Conditions by any guest shall be cause for the cancellation of the accommodation contract at no legal liability to the establishment.

Useful telephone numbers

ENTRANCE SECURITY AT FINCA VICTORIA. Tel. 0261 – (15) 2113078

ECI – EMERGENCY MEDICAL SERVICES. Tel. +54 9 261 520700 / 0810-222810 (Protected area reference number: 511758/1).

POLICE. Tel. 0261 – 4980406

FIRE SERVICE. Tel. 0261 – 4980999

HOSPITAL CENTRAL MENDOZA. Tel. 0261 – 4590002

In the event that complementary services or other contact numbers are required, we request that you communicate with the office of Tourism and Hospitality between the hours of 9AM and 6PM to request assistance. Some concierge services may incur extra charges of which the guest shall be informed during their enquiry.

Our Security Guard service is exclusively for emergencies or security related matters.

Suggestions

Finca Victoria is located in a rural area of Las Compuertas and is within easy driving distance of different urban services between 15 and 20 minutes away by car. We suggest that guests plan their needs such as the purchase of supplies or reservation of vehicles at night bearing in mind the rural nature of the accommodation.

Access to Internet.

Our guest houses provide access to the internet via WIFI. To connect, locate the network for the property in question (Casa Victoria or Casa del Viticultor) and connect using the following password:

Username: **Casavictoria** / Password: **Malbec1914**

Username: **Casadelviticultor** / Password: **Malbec1914**

Legal Notice

The Terms and Conditions stated here may be replaced or changed at any time at the sole criteria of Durigutti Family Winemakers.

REGULAMENTO INTERNO

CASAS DE HÓSPEDES EM FINCA VICTORIA

Introdução

O presente *Regulamento Interno* obriga tanto a Durigutti Family Winemakers -com domicílio na calle Callejón de la Reta s/n, Las Compuertas, Luján de Cuyo C.P. 5549, Província de Mendoza, como os hóspedes que contratem seus serviços, ao seu cumprimento.

Processo de check-in e check-out

Nossas casas de hóspedes na *Finca Victoria* são unidades aptas para usos turísticos e de lazer temporários com caráter rural, geridas pelo setor de *Turismo & Hospitalidade da Durigutti Family Winemakers* em horário de trabalho diurno, de 09h00 a 18h00. Por esse motivo, a administração e recepção dos hóspedes é feita em um horário específico, não contando com *front desk* 24 horas.

CHECK-IN: de 15h00 a 19h00 (ingressos fora dos horários estabelecidos deverão ser previamente autorizados pelo setor de turismo).

CHECK-OUT: até as 10h00 do dia de saída. O pessoal da vinícola fará a revisão da casa antes de sua devolução.

A entrega das chaves no momento do check-out será feita exclusivamente no *Visitor Center* (escritórios de turismo).

Cancelamento da estadia ou saída antecipada - Política de cancelamento.

A reserva das casas será efetuada com um sinal de 30% e o pagamento completo 7 dias antes da data de chegada. No caso de cancelamentos realizados entre 8 e 30 dias antes da data de reserva será cobrado como penalidade o sinal de 30% do valor reservado. Para cancelamentos inferiores a 8 dias, ou caso os hóspedes não se apresentarem na data de chegada prevista (no-show), será cobrado o total da reserva, sem exceção, salvo expressas situações de emergência sanitária ou de força maior verdadeiramente comprováveis, em cujo caso a *Gerência do Setor de Turismo & Hospitalidade* poderá aceitar a reprogramação da reserva para outra data, sempre sujeita a disponibilidade e a cargo adicional por mudança de tarifa, se for o caso.

A saída antecipada, seja qual for o motivo, não dá direito ao reembolso do valor pagado.

Hóspedes e visitantes.

Em nenhum caso o número de hóspedes por quarto ou por casa poderá exceder a capacidade estabelecida pela empresa em cada caso. No caso de um possível caso de hóspedes adicionais à quota pré-estabelecida na reserva, deve ser obtida a aceitação prévia da Direção do sector de Turismo e Hotelaria e será aplicada uma taxa extra pré-estabelecida sem exceção. O cliente deve informar o pedido por correio eletrónico para hospitality@durigutti.com com pelo menos 48 horas de antecedência para receber o acordo da empresa.

Não é permitida a entrada na propriedade de hóspedes e/ou pessoas não incluídas na reserva que não estejam declaradas como ocupantes da estadia contratada.

No caso de eventuais visitas, o hóspede deverá solicitar autorização à Direção de Turismo e Hotelaria por escrito para o e-mail hospitality@durigutti.com durante o horário de expediente das 9 às 17 horas. Se o pedido for aceite como visitante, a entrada será permitida com uma permanência máxima de 4 horas, sendo a última hora limite de saída da propriedade as 00h00. No caso de uma estadia superior em horas ou após a meia-noite, será aplicada uma taxa adicional por hóspede e uma penalização por não ter sido previamente autorizada.

Mascotes.

Não são admitidos animais de estimação no alojamento ou dentro da *Finca Victoria*, em caso nenhum, salvo em condições especiais como o uso de animais de assistência emocional ou de assistência por incapacidade física, sempre com prévia autorização da *Gerência de Turismo & Hospitalidade*.

Casas livres de Fumaça.

Nossas casas são livres de fumaça. Somente está permitido fumar nos jardins e espaços abertos ao exterior, sempre e quando não existirem placas com advertências que o proibam.

Café da manhã.

O pequeno-almoço da quinta é servido dentro do horário de serviço estabelecido, no qual o hóspede pode indicar a sua preferência.

Horário normal de serviço do pequeno-almoço: das 8h30 às 10h00.

Se necessitar de um serviço fora deste horário, podemos fornecer-lhe material de pequeno-almoço para self-service.

No caso de algum dos hóspedes ter restrições alimentares, deverá informar-nos antes da sua chegada ao estabelecimento.

No caso de receber visitas durante o horário do pequeno-almoço, a autorização prévia deve ser solicitada por escrito à Direção de Turismo e Hotelaria por correio eletrónico para hospitality@durigutti.com durante o horário de expediente das 9h00 às 17h00 e com uma antecedência mínima de 48 horas. As visitas durante as horas de pequeno-almoço devem ser pagas ao preço do serviço por pessoa.

Serviço de limpeza.

O serviço de limpeza é oferecido diariamente a partir das 10h00, podendo-se combinar o horário com o pessoal encarregado.

Se por qualquer motivo o hóspede preferir que a limpeza da casa não seja feita, deverá informá-lo previamente ao *Setor de Turismo & Hospitalidade (Visitor Center)*. Em nenhum caso a casa permanecerá mais de três dias consecutivos sem serviço de limpeza.

Serviço de roupas brancas.

A roupa de cama é trocada a cada três (3) dias. A troca de toalhas de rosto e de banho é feita diariamente segundo o pedido dos hóspedes, porém, por razões de conservação do meio ambiente, e em virtude de uma prática sustentável em nossa fazenda orgânica, recomendamos aos hóspedes um uso consciente para minimizar o impacto nos recursos, especialmente pelo consumo de água em excesso e a utilização de componentes tais como detergentes ou branqueadores. Por esse motivo, o hóspede poderá nos indicar se deseja a troca de toalhas de rosto e de banho da seguinte maneira:

- a) Toalhas no chão significa: “por favor quero trocá-las”.
- b) Toalhas penduradas significa: “continuarei utilizando as mesmas toalhas”.

Normas básicas de convivência.

Na Finca Victoria fomentamos uma convivência saudável e respeitosa entre os hóspedes, trabalhadores, vizinhos e toda pessoa que possa visitar a vinícola. Por esse motivo, o *Setor de Turismo & Hospitalidade* reserva-se o direito de admissão e permanência de qualquer pessoa, sujeito às pautas básicas de comportamento indecoroso dentro da *Finca*.

Horários de silêncio.

Em virtude de fomentar uma convivência em harmonia com o entorno, os vizinhos ou outros hóspedes alojados, solicita-se manter níveis de impacto sonoro baixos no horário de descanso de 00h00 a 07h00 horas.

Portão de acesso.

O acesso à *Finca Victoria* é controlado pelo *Guarda de Segurança* durante as 24 horas, todos os dias. Isto habilita o pessoal de segurança a solicitar a identidade dos ingressantes ou realizar o controle do veículo, se for o caso.

Medidas de Segurança. Importante para ter em conta.

A empresa não será responsável pela perda de objetos ou valores pessoais dos hóspedes.

A *Casa Victoria* possui um cofre em cada quarto para a tranquilidade dos hóspedes. Caso os hóspedes ingressarem objetos de grande valor (objetos de luxo, joias, etc.), deverão revelar sua existência no

momento do ingresso e declarar seu valor. Estes objetos de valor deverão ser resguardados no cofre colocado à disposição dos hóspedes. Caso os elementos de valor não forem revelados e/ou não forem depositados no cofre, a empresa não se responsabilizará por sua perda, roubo ou furto.

Os objetos ou valores esquecidos ficarão em custódia no escritório de *Turismo & Hospitalidade* pelo prazo de 30 dias. Após concluído este período, e se não forem reclamados por ninguém, serão descartados.

Ao se retirar da propriedade, o hóspede deve deixar todas as janelas e/ou portas corretamente fechadas com trincos, ferrolhos e/ou chaves.

Circulação no prédio.

A circulação será realizada pelos caminhos e espaços permitidos para trânsito indicados no mapa de entrada do estabelecimento, sendo expressamente proibida a circulação pelos diversos espaços não aptos à entrada indicados com sinalização e/ou barreiras de entrada.

No mapa ilustrativo abaixo indicado, verá um croqui do imóvel e os acessos autorizados e não autorizados a visitar:

Estacionamento.

As casas possuem uma área especialmente designada para o estacionamento de veículos. Não poderão estacionar veículos fora das zonas permitidas.

A empresa não se responsabiliza pelos danos que seu veículo possa sofrer no estacionamento, nem pela perda de elementos deixados em seu interior.

Não está permitido que os hóspedes lavem seus carros ou qualquer outro veículo no estacionamento nem em qualquer outra área da fazenda.

Ingresso deTáxi, Remis, Cabify, Uber.

No caso de o hóspede solicitar um serviço de transporte externo como Cabify, Uber e/ou remises, deve informar o pessoal de segurança por WhatsApp ou telefonar sobre a contratação do mesmo, cujo número está disponível na secção de números de telefone úteis deste regulamento. Deve comunicar o número de domínio do veículo, o condutor e o número de identificação para autorizar a entrada. O tempo máximo de espera para remises e/ou transporte externo é de 30 minutos, sem exceção.

Se o hóspede o solicitar, ser-lhe-á fornecida uma lista opcional de empresas de táxi que trabalham frequentemente com a quinta, apenas como facilitadores de informação. A empresa não se responsabiliza pelo não cumprimento, eventual perda ou roubo, ou qualquer outra situação de irresponsabilidade destas empresas.

Defeitos, sujeiras, perdas ou faltantes.

Caso forem registrados danos no imóvel ou na mobília da casa e das áreas comuns; perda das chaves de entrada; falta de roupa branca; falta de algum elemento de cozinha ou eletrodomésticos, ou de outros setores das casas sob inventário, o hóspede deverá pagar o valor equivalente ao dano ocasionado ou ao elemento faltante e o eventual lucro cessante de seu conserto. O pagamento será realizado imediatamente por algum meio de pagamento estabelecido. Os valores serão informados pela *Gerência do Setor de Turismo & Hospitalidade*.

Roubos ou danos intencionados serão denunciados imediatamente à polícia. Está expressamente proibido executar qualquer ato que ocasione danos ou prejuízos à propriedade ou aos demais hóspedes, e/ou condutas contrárias às normas do comportamento social.

O não cumprimento deste *Regulamento Interno* por parte dos hóspedes será motivo de rescisão do contrato de hospedagem, sem responsabilidade jurídica alguma para o estabelecimento.

Telefones Úteis.

GUARDA DE INGRESSO FINCA VICTORIA. Fone. 0261 – (15) 2113078

ECI – SERVIÇO DE EMERGÊNCIAS MÉDICAS. Fone: +54 9 261 520700 / 0810-222810 (referência Nº de área protegida 511758/1).

POLÍCIA. Fone: 0261 – 4980406

BOMBEIROS. Fone: 0261 – 4980999

HOSPITAL CENTRAL MENDOZA. Fone: 0261 – 4590002

Caso precisar serviços complementares ou outros telefones de contato, por favor comunique-se com o escritório de *Turismo & Hospitalidade* de 9h00 a 18h00 horas para pedir assistência. Alguns serviços de *conciierge* poderão ser oferecidos com cargo extra, o qual será informado ao hóspede no momento da consulta.

Nosso serviço de *Guarda de Segurança* é exclusivamente para emergências ou questões vinculadas à segurança.

Sugestões.

A *Finca Victoria* está localizada em uma zona rural de Las Compuertas com fácil acesso veicular a diversos pontos urbanos que oferecem diversos serviços em um raio de 15 a 20 minutos de distância de carro. Devido à localização rural de nosso alojamento, sugerimos aos nossos hóspedes que planifiquem suas necessidades, tais como a compra de provisões ou a reserva de veículos para transladar-se em horários noturnos.

Acesso à Internet.

Nossas casas de hóspedes possuem acesso WIFI à internet. Para se conectar poderá identificar a rede de acordo com a propriedade de uso (*Casa Victoria* ou *Casa do Viticultor*) e conectar-se com a senha indicada:

Usuário de Rede: **Casavictoria / Clave: Malbec1914**

Usuário de Rede: **Casadelviticultor / Clave: Malbec1914**

Aviso Legal.

Os Termos e Condições aqui expressos poderão ser substituídos ou sofrer modificações em qualquer momento e a exclusivo critério da Durigutti Family Winemakers.

ANEXO / APPENDIX

Finca Victoria – plano / map



TURISMO & HOSPITALIDAD / TOURISM & HOSPITALITY
reservas@durigutti.com | hospitality@durigutti.com
☎ +54 9 261 5988521 | ☎ +54 9 261 2760087

GUARDIA / SECURITY
24 h
☎ +54 9 261 2113078

durigutti.com
f @duriguttiwinemakers

Contactos externos de la zona

REMISES / LOCAL TRANSFERS (cars):

- REMISERÍA ACONCAGUA. Tel.+54 9 261 4980693
- REMISERÍA MALBEC. Tel. +54 9 261 6919193.