

Las siguientes normas son obligatorias para todas las personas que realicen sus prácticas con alojamiento en Vibra Hotels & Resorts, sin perjuicio de lo concertado en el correspondiente Convenio.

## I. ALOJAMIENTO

- ❖ **Carácter temporal** El uso de la habitación es de carácter temporal, limitándose al periodo de prácticas convenido con Vibra Hotels & Resorts.
- ❖ **Llaves de habitaciones** La primera llave se entrega sin coste alguno. En caso de pérdida, la nueva supondrá un coste de 5€.
- ❖ **Conexión WIFI** Dispones de conexión WIFI gratis en la habitación. Puedes obtener el usuario y la contraseña en el tablón de anuncio junto a las habitaciones.
- ❖ **Depósito.** Se pedirá un depósito de 50€ a la llegada en concepto de garantía del buen estado de la habitación, su mobiliario y el uniforme proporcionado y que deberás devolver en perfectas condiciones al finalizar el periodo de prácticas.
- ❖ **Uso y conservación** Eres responsable del uso y conservación de las instalaciones de la habitación. Cualquier desperfecto, anomalía o mal uso del bien mueble o inmueble será repercutido a la persona responsable y en caso de que no se identifique, el importe de los daños será prorrateado entre los ocupantes de la habitación. Al finalizar tus prácticas y desalojar la habitación, tendrás que entregar las tarjetas/llaves y demás pertenencias que poseas del Hotel (uniformes, útiles o material puestos a su disposición) en forma adecuada.
- ❖ **Cambios.** El cambio de una habitación a otra distinta a la asignada requiere la autorización previa de Dirección.
- ❖ **Visitas.** Quedan totalmente prohibidas las visitas.
- ❖ **Música.** Se evitará la utilización de equipos de música con volumen excesivo, cualquier conducta que altere el orden necesario para una correcta convivencia. No se permiten eventos o celebraciones en habitaciones que perturben al resto del personal.
- ❖ **Sustancias ilegales** Queda totalmente prohibido el consumo de cualquier tipo de drogas o estupefacientes.
- ❖ **Fumar.** Esta totalmente prohibido fumar en las habitaciones, escaleras o pasillos. Únicamente se podrá fumar en la zona designada para personal, enfrente de Economato. Está totalmente prohibido fumar con el uniforme.
- ❖ **Animales.** No se permiten mascotas en la habitación.
- ❖ **Lavandería.** Existe un área de lavandería exclusiva para los practicantes. Las monedas pueden adquirirlas en la oficina del **Jefe de Recepción todos los días entre las 17:00 y 21:00 horas.**
- ❖ **Cambio de sábanas y toallas** Ponemos a tu disposición: 2 sábanas, manta, 1 o 2 fundas de almohadas, según necesidad, toalla grande y 1 toalla pequeña. Podrás realizar el cambio de sábanas y toallas correspondiente todos los miércoles entre las 11:00 y 12:00 horas en la lavandería. Deberás llevar la ropa de cama y toallas usada para recibir la limpia. El papel higiénico y bolsas de basura serán provistas en la oficina de pisos.
- ❖ Está totalmente prohibido colgar ropa, zapatos o cualquier objeto en el alféizar de la ventana a la vista de clientes. Para ello ponemos a tu disposición un tendedero en la habitación.
- ❖ **Basura.** Cada practicante es responsable de depositar la basura que genere en el cuarto de basura establecido a tal efecto. El contenedor de basura se encuentra frente a las habitaciones.

- ♣ **Robos o pérdidas.** La empresa no se hace responsable de robos o pérdidas que ocurran en la habitación, por lo que el ocupante deberá adoptar las medidas necesarias para evitar estas contingencias.
- ♣ **Luces y aparatos eléctricos.** Verifica que en el momento de salir de la habitación no queden luces ni aparatos eléctricos encendidos que pudiesen presentar cualquier riesgo y consumos innecesarios.
- ♣ **Pasillos y ascensores.** Debes mantener limpios los pasillos y ascensores (basura, toallas, etc). Las puertas de los pasillos o entradas deben permanecer cerrados en todo momento. El ascensor de clientes es de uso exclusivo para huéspedes del hotel.
- ♣ **Inspección de la habitación y zonas comunes.** Supervisamos semanalmente su estado y mantenimiento. Para mantenerlas limpias y en buen estado te facilitaremos el material de limpieza necesario. En caso de perder este material o romperlo intencionadamente supondrá descontarlo del depósito de uniformidad y habitación.

## II. COMIDA

- ♣ El Hotel pone a tu disposición desayuno, almuerzo y cena, en el comedor del personal y a las horas establecidas. No se permite sacar comida ni material.
- ♣ Tienes a tu disposición refrescos y agua en el comedor de personal.
- ♣ El comedor, así como el material dispuesto en el mismo, deberán mantenerse siempre en perfecto estado de higiene y limpieza.
- ♣ Por su seguridad y la de los demás, **queda terminantemente prohibido [cocinar o preparar alimentos dentro de las habitaciones](#)**. Solo se permite el uso de hervidor de agua en la habitación. La tostadora solo puede utilizarse en el comedor de personal
- ♣ El agua del grifo no es apta para el consumo en las islas canarias.



## III. USO DE SERVICIOS E INSTALACIONES DEL HOTEL

- ♣ **Uso de servicios.** Podrás hacer uso gratuito de aquellos servicios del Hotel específicamente autorizados por la Dirección en los horarios establecidos. A tu llegada al Hotel te informaremos con detalle sobre las normas aplicables al uso gratuito de los servicios autorizados para ti.
- ♣ El cuidado y conservación de las áreas comunes es responsabilidad de todos, por lo que se deberás hacer buen uso de ellas y tener cuidado en las zonas ajardinadas.
- ♣ **Fumar y beber.** No está permitido fumar en las zonas comunes de los clientes y en cualquier lugar que no esté regulado según la ley de antitabaco. Está prohibido ingerir cualquier tipo de bebida alcohólica durante los turnos establecidos para la realización de las prácticas.
- ♣ **Recepción.** No podrás permanecer ni reunirte en el área de Recepción del Hotel durante tus periodos de descanso.
- ♣ **Backstage.** El Backstage es de uso exclusivo del Departamento de Animación, no pudiendo permanecer en él por motivos ajenos a las funciones propias de dicho departamento. En el Backstage está terminantemente prohibido tanto comer como fumar.

- ❖ El **material destinado al servicio de nuestros clientes** no puede destinarse a nuestro uso personal. Para ello, en cada centro disponemos de nuestro propio material (cubertería, cristalería y vajilla), al que debes dar un uso adecuado, preservando su estado y conservación. El material de Recepción (Hervidores, plancha, etc.) es de uso exclusivo de clientes.
- ❖ **Recuerda:** Nuestros clientes SIEMPRE tiene prioridad en el uso de servicios e instalaciones destinados a ellos.

#### IV. PUNTUALIDAD, UNIFORMIDAD Y ASEO

- ❖ **Puntualidad.** Debes conocer tu horario con antelación y encontrarte en tu puesto con la antelación suficiente para empezar sin apuros y con tu uniforme en perfecto estado,
- ❖ **Uniformidad.** Ponemos a tu disposición el uniforme, a excepción del calzado, y debes mantenerlo en perfecto estado de limpieza y conservación.



- ❖ **Calzado.** Debes traer tu propio calzado, que deberá ser de color oscuro, cerrado, y deberás mantenerlo limpio siempre. Recomendamos utilizar suela antideslizante (MUY IMPORTANTE PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS Y COCINA) No se pueden usar plataformas. Si realizas tus prácticas en **Recepción**, además, deberás traer un cinturón.



- ♣ La **tarjeta de identificación** se considera parte del uniforme, y siempre deberás llevarla en lugar visible.
- ♣ **Imagen e higiene personal.** Deberás cuidar al máximo tu imagen e higiene personal mientras estés en las instalaciones del Hotel, incluso en los periodos de descanso, y especialmente cuando hagas uso de servicios destinados a clientes. Utiliza siempre vestimenta acorde a las exigencias del momento y lugar.
- ♣ **Pelo.** Hay que evitar llevar el pelo largo suelto y llevarlo recogido en una coleta o moño. No permitas que tu pelo tape tus ojos. Los accesorios de pelo deben ser moderados. Evita colores de pelo estridentes o peinados extravagantes.
- ♣ **Manos.** Las manos y uñas (cortas) deben estar muy limpias. En caso de llevar laca de uñas, este debe ser de un color discreto. El lavado de las manos debe ser con agua y jabón. Siempre secarse las manos con papel. La persona que manipule alimentos tiene que lavarse las manos siempre:
  - Al inicio de la jornada laboral.
  - Al finalizar el turno.
  - Cuando se toquen objetos que no estén limpios, tales como el dinero, teléfono o llaves.
  - Después de tocarse el pelo, nariz o boca.
  - Siempre que se regrese al puesto de trabajo.
  - Al manipular dos alimentos crudos diferentes.

En caso de tener una herida en las manos, esta deberá cubrirse para evitar el contacto con los alimentos. Además, en Cocina, ten en cuenta que estornudar o toser supone contaminación de los alimentos. No se permite fumar, mascar chicle y comer durante tu turno.

- ♣ **Maquillaje y accesorios.** Si llevas maquillaje, éste debe ser discreto. Se permite el uso de joyas o adornos sencillos (2 anillos como máximo) En el las Áreas de Cocina y Restaurantes y Bares, los accesorios (pulseras, anillos, relojes o cualquier otro) están prohibidos por cuestiones higiénico-sanitarias.
- ♣ **Piercings y tatuajes.** Estos deben ocultarse a la vista de los clientes
- ♣ **Perfume.** Si se usa, este debe ser discreto.
- ♣ Durante el turno de trabajo, no se permite tener **cartera o monedero**, así como traer y hacer uso del teléfono móvil.
- ♣ Salvo caso de urgencia, no debes atender **llamadas personales** durante tu turno. Si deseas realizar una llamada personal puedes hacerlo durante tu descanso.
- ♣ **En caso de enfermedad.** Si no te encuentras bien y ello te impide asistir a tu turno de trabajo deberás informar inmediatamente a tu tutor/a y acudir a consulta médica (Centro de Salud de Arguineguín, abierto 24 horas al día). Entrega a tu tutor/a el justificante médico en el que se prescriba la necesidad de reposo. En caso contrario,

tendrás que recuperar el día que te hayas ausentado. Dos ausencias injustificadas se entenderán como abandono y finalización de tus prácticas. También puedes acudir al Doctor Privado del Hotel.

- ♣ **Abandono del puesto.** No debes ausentarte de tu puesto y abandonar tu tarea, salvo causa justificada y con permiso previo.

## V. TRATO CON EL CLIENTE

- ♣ **Corrección, amabilidad y empatía con el cliente.** El trato con el cliente deberá ser siempre correcto, amable, educado y profesional. Debemos ponernos siempre en el lugar del cliente y tratar de resolver sus preguntas, sugerencias y quejas o acudir a la persona en cuya mano esté hacerlo.
- ♣ Es importante la utilización de palabras como “por favor” y “gracias” en cualquier conversación que mantengamos con el cliente y siempre **regalar nuestra mejor sonrisa.**
- ♣ Deberás mantener la debida discreción en todo lo relativo a información y áreas internas de la empresa.

## VI. OBJETOS PERDIDOS U OLVIDADOS

- ♣ Cualquier objeto encontrado, ya sea propiedad de clientes o de personal, **será entregado inmediatamente en Recepción**, especificando el lugar donde se encontró y por quién fue hallado.

## VII. FINALIZACIÓN ANTICIPADA DEL PERIODO DE PRÁCTICAS

La finalización de las prácticas antes de la fecha prevista puede tener lugar en los siguientes casos:

### 1. Por decisión unilateral de la empresa:

- a) En caso de incumplimiento por parte del alumno/a de alguna de las normas anteriores. Según la gravedad, el incumplimiento podrá dar lugar a un primer aviso. Al tercer aviso (salvo en el caso de 2 faltas injustificadas al turno asignado) se finalizará inmediatamente el periodo de prácticas y se tendrá que abandonar las instalaciones del Hotel en 24h.
- b) Cuando por causa sobrevenida o de fuerza mayor, la empresa se vea imposibilitada de ofrecer al alumno/a un espacio seguro donde realizar sus prácticas y/o con todas las garantías para el aprendizaje del alumno/a.

En este caso, la empresa comunicará por escrito, tanto a la Escuela como al alumno/a, su decisión motivada de finalización anticipada.

### 2. Por decisión unilateral del alumno/a:

- a) Por causas sobrevenidas al inicio de las prácticas que le impidan continuar las con el debido aprovechamiento.
- b) Por motivos personales.

El alumno/a comunicará por escrito a la empresa y a su escuela su deseo de finalizar las prácticas y el día concreto de finalización. Deberá abandonar las instalaciones del Hotel en un plazo máximo de 48 horas, contando desde el último día de prácticas.

- ♣ Cuando la Escuela tenga conocimiento de un cambio en la fecha de finalización de las prácticas inicialmente prevista deberá ponerlo en conocimiento de la empresa a la mayor brevedad, dirigiendo un correo electrónico a las siguientes direcciones: Igualmente, cualquier incidencia que pueda afectar al adecuado desarrollo de las prácticas deberá comunicarse de inmediato, por el alumno/a y o por la Escuela, al Tutor/a, Dirección y RRHH a través de las anteriores direcciones de correo electrónico.
  
- ♣ En caso de contemplarse en el Convenio una ayuda económica a favor del alumno/a, la finalización anticipada de las prácticas supondrá la pérdida de esta ayuda, salvo que la decisión unilateral, por parte de la empresa o del alumno/a se deba a causa sobrevenida de fuerza mayor, enfermedad o fallecimiento del alumno/a o sus familiares directos, en cuyo caso la ayuda se reducirá de forma proporcional al periodo de prácticas efectivamente realizado, siempre que éste haya sido superior a dos meses.

**VIII. ACEPTACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y FIRMA**

Ratifico que he sido informado de las Normas de Régimen Interno aplicables a las personas que realicen sus prácticas en Vibra Hotels & Resorts, y estoy de acuerdo con lo anteriormente estipulado, por lo que me sujeto en todos y cada uno de los términos, renunciando expresamente a ejercitar acción alguna en contra de la empresa por las medidas que esta haya adoptado como respuesta a la infracción de cualquiera de estas normas.

FECHA:  
Pinerolo, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Dirección Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Alumno/a Nombre y Firma

El padre o tutor.

\_\_\_\_\_

**ANEXO I**  
**INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE USO DE SERVICIOS Y HORARIOS:**

SERVICIO	LUGAR	HORARIO	OBSERVACIONES
<b>DESAYUNO</b>	Comedor de Personal	7.00 a 10.00h	
<b>ALMUERZO</b>	Comedor de Personal	12.00 a 15.00h	
<b>CENA</b>	Comedor de Personal	17.00 a 20.00h	
<i>Para comer en el comedor hay que vestir ropa adecuada (no bañadores, sin camisas, pijamas o ropa con transparencias) . Por favor, mantener el comedor limpio y ordenado.</i>			
<b>Piscina</b>			El cliente tiene prioridad.
<b>Gym</b>			El cliente tiene prioridad.
<b>Thalasso</b>			El cliente tendrá prioridad *Ver condiciones más abajo
<b>LAVANDERÍA-monedas</b>	Oficina de Recepción	17:00-21:00 todos los días	
<b>CONSULTAS TUTORIAS - Dirección</b>	Oficina de Dirección		

Todos los horarios se definirán según las instalaciones de la residencia.

**GIMNASIO Y PISCINA PUESTA EN FORMA**  
**CONDICIONES DE USO**

- El cliente siempre tendrá prioridad en el uso de las máquinas e instalaciones.
- Llevar tu propia toalla, las del gimnasio están preparadas para los clientes.
- Una vez utilizadas las instalaciones hay que retirar cualquier botella o vasos, no solo los nuestros. Tenemos que ayudar a mantener las instalaciones limpias y ordenadas
- No se entregarán albornoces o zapatillas, por lo que debes llevar tu propio calzado personal adecuado al uso de las instalaciones.

**ANEXO II**  
**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Pinerolo/Ibiza , a de de .

, tarjeta de identidad/Pasaporte,núm.

**EXPONE**

Que en virtud del Convenio de Colaboración firmado entre Vibra Hotels & Resorts, en adelante, realizará sus prácticas no laborales en la empresa Vibra Hotels & Resorts desde el día hasta el . Que durante el desarrollo de las mismas, las partes tendrán que intercambiar información de carácter confidencial y/o sujeta a la normativa de protección de datos de carácter personal.

Que teniendo en cuenta la importancia de dicha información, Vibra Hotels & Resorts desea asegurar la protección del conjunto de informaciones (datos, fórmulas, información sobre clientes, estrategias de empresa, procedimientos de trabajo, croquis, técnicas, etc) que puedan ponerse en conocimiento del alumno/a durante la realización del programa. En consecuencia, la interesada suscribe su **compromiso de confidencialidad** con arreglo a las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**1. Confidencialidad**

- 1.1.** Se compromete a mantener confidencial el conjunto de informaciones a las que pueda tener acceso durante la realización del programa, no revelándola a terceros sin el consentimiento previo, por escrito, de Vibra Hotels & Resorts.

**2. Responsabilidad**

- 2.1.** Será responsable de toda divulgación por su parte a terceros, así como de toda utilización no autorizada de la información transmitida durante el programa de Prácticas.
- 2.2.** No enviará información confidencial de la empresa al exterior, bien sea utilizando soportes informáticos, Internet o cualquier otro medio.
- 2.3.** No divulgará ni utilizará, por tiempo indefinido, directamente ni a través de terceros u otras empresas, los datos, documentos, claves, programas y demás información a la que tenga acceso durante su relación con esta empresa, tanto en soporte material como electrónico. Esta obligación continuará vigente tras la finalización de su programa de prácticas.
- 2.4.** No sacará ningún fichero protegido, que contenga datos de carácter personal, fuera de los locales donde está ubicado el sistema informático y los ficheros protegidos, sin la autorización de la empresa.
- 2.5.** Si dispone o utiliza información confidencial de Vibra Hotels & Resorts, siempre será de modo temporal. No dará lugar a ningún derecho de posesión, titularidad o copia de la misma. Se deberá devolver el material depositado o utilizado por el usuario en cuanto finalice la tarea encomendada.
- 2.6.** Únicamente puede acceder a páginas web, grupos de noticias y otras fuentes de información, tales como FTP, cuando sea estrictamente necesario para el desarrollo de sus prácticas.

Para que conste, y en prueba de conformidad y aceptación de ambas partes de todas las estipulaciones recogidas en este documento, firma en todas y cada una de las páginas del presente documento y a un sólo efecto en el lugar y fecha arriba indicados.

Firma Alumno/a