



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

### **PREÁMBULO.**

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

1 publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020 2 ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

1.- Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, 2 ni en el presente Capítulo.

2.- El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.

3.- Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

4.- El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
- d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios. En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes. Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés;

pudiendo ser consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

## **CAPITULO I**

### **Condiciones de admisión**

#### **Artículo 1.- Condiciones de admisión.**

1.1.- Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Por incumplir los requisitos de admisión.
- c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

1.2.- Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio. No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

#### **Artículo 2.- Requisitos de admisión.**

2.1.- Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel.

2.2.- Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

2.3.- Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre usted y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

#### **Artículo 3.- Derechos.**

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.

- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

#### **Artículo 4.- Obligaciones.**

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
- d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e) Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- f) Respetar el entorno medioambiental.
- g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.

### **CAPITULO II**

#### **Normas de funcionamiento y de convivencia**

#### **Artículo 5.- Reserva.**

5.1.- Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

5.2.- Al realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones particulares de cada reserva establecidas en el momento efectuar la reserva.

5.3.- La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

5.4.- Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

5.5.a. -Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 18:00 horas del día señalado.

5.5.b.- Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

#### **Artículo 6.- Anticipos y pagos de servicios.**

6.1.- Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura.

6.2.- El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago por cualquier medio admitido en derecho, por los servicios contratados; de conformidad con la normativa estatal aplicable al efecto.

6.3.- El establecimiento podrá, en base al art. 11. 1 y 2 de la Orden de 15 de septiembre de 1978 (BOE núm. 225/1978), exigir a los que efectúen una reserva de plaza, un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados. Si la anulación de la reserva no se efectúa en los plazos pactados del día fijado para ocupar la habitación, quedará a disposición de la empresa la cantidad recibida en concepto de gastos de cancelación, conforme a las normas del párrafo anterior.

6.4.- Usted, como Cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

6.5.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria (3); o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

(3) Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES, DINERS.

6.4.- Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

#### **Artículo 7.- Período de ocupación.**

7.1.- Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a dos horas. En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento.

7.2.- La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más, supuesto que el hotel cuente con la disponibilidad suficiente para ello. Para posibles cambios del período de estancia contratado, rogamos consulte siempre en recepción.

7.3.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a las 14:00 horas del día de salida generará la obligación de abonar el importe establecido como “late check-out” o en su defecto un día más con la tarifa correspondiente al día de ampliación.

7.4.- Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión.

**Artículo 8.- Seguridad de los bienes materiales y personales. Servicio de caja fuerte de seguridad.**

8.1.- Servicio de caja fuerte de seguridad en habitaciones. Las habitaciones de este establecimiento están dotadas de caja fuerte sin coste adicional para el cliente. El hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren en la habitación, así como en la caja fuerte de la habitación.

8.2.- Servicio de caja fuerte de seguridad en Recepción. El hotel solo se responsabiliza, hasta el límite asegurado en la póliza de seguro correspondiente, de los objetos de valor depositados en la caja fuerte de recepción previa relación y descripción de los objetos, con firma del correspondiente documento de depósito del cliente.

8.3.- El establecimiento no se hace responsable de maletas o bolsas de viaje que los clientes tuvieran a la entrada en el hotel, a lo largo de su estancia, o que pudieran dejar en el establecimiento tras el momento de la liquidación de la factura y abandono de la habitación, salvo depósito o consigna

**Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.**

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 18:00 horas. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor no molesten”, en el exterior de la puerta de su habitación.

**Artículo 10.- Prohibiciones.**

10.1.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

10.2.- Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento.

10.3.- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo.

10.4.- No se permite sacar alimentos; comidas ni bebidas de los comedores del Hotel.

10.5.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas de las habitaciones.

10.6.- Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para uso exterior.

10.7.- Se prohíbe jugar con pelotas y similares en las zonas comunes del hotel.

10.8.- La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados.

10.9.- Se prohíbe la utilización de teléfonos con cámara fotográfica u otros aparatos dotados de dispositivo para captar imágenes en las zonas de gimnasio.

10.10.- Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

#### **Artículo 11.- Limitaciones.**

11.1.- Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
- d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
- f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

11.2.- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

#### **Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.**

12.1.- El cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

12.2.- Queda prohibido andar descalzo por el establecimiento.

12.3.- Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

### **Artículo 13.- Consejos y sugerencias**

- 1.- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 2.- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- 3.- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- 4.- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 5.- Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
- 6.- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- 7.- En caso de que se fume en la habitación le recordamos que saltará la alarma de humos instalada en su habitación y tendrá un sobre cargo de 100 sobre la habitación.
- 8.- No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- 9.- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
- 10.- Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- 11.- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 12.- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso "Por favor, no molesten".
- 13.- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- 14.- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- 15.- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- 16.- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las zonas de terraza.

17.- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

18.- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.

19.- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

### **CAPITULO III**

#### **Información sobre la organización administrativa del hotel**

##### **Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas.**

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o al del Servicio de Atención al Cliente, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el director/a del Hotel el máximo responsable del mismo.

### **CAPITULO IV**

#### **Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel**

##### **Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.**

15.1.- Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción o en el Servicio de Atención al Cliente.

15.2.- Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

### **CAPITULO V**

#### **Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel**

##### **Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel**

16.1.- Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Parking; Lavandería-Tintorería; Restaurante; Bar; Terraza y Gimnasio.

16.2.- Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

##### **16.2.1. -LAVANDERÍA - TINTORERÍA**

- a) En su habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas.
- b) Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

#### **16.2.2. - APARCAMIENTO**

- 1.- El hotel dispone de un aparcamiento, este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y de servicios complementarios, su uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el hotel y a su disponibilidad.
- 2.- Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento. Aparcar invadiendo dos plazas de aparcamiento conllevará el pago de dos plazas de aparcamiento.
- 3.- El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta. Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes.
- 4.- El hotel no se hace responsable de los posibles daños causados a los vehículos ni de los objetos que se encuentren en su interior.
- 5.- No se puede estacionar en plazas de Carga Eléctrica. Estas plazas son de uso exclusivo para vehículos eléctricos.

#### **16.2.3.- RESTAURANTE / BAR**

Se ruega consultaren en la recepción o en la APP del Hotel el horario del restaurante y bar. Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

No se permite sacar alimentos del Restaurante buffet.

#### **16.2.5. -Fitness Center 24h**

El horario del Fitness Center es de lunes a domingo.

- 1.- La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos.
- 2.- No se permite en la sala personas que no estén haciendo uso de esta área, así como tampoco a menores de dieciséis años. Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados para clase de instalaciones.
- 3.- Es obligatorio el uso de toalla del hotel o personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.
- 4.- Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
- 5.- El número máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 8.
- 6.- En beneficio de todos, se ruega colocar el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento. En este sentido, se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitar un deterioro prematuro.

7.- En caso de duda o averías, rogamos lo comunique lo antes posible en el Recepción o en el servicio de Atención al Cliente.

## **CAPITULO VI**

**Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.**

### **Artículo 17.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.**

17.1.- Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

17.2.- No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

17.3.- De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

## **CAPITULO VII**

### **Emergencias o crisis sanitarias**

#### **Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.**

18.1.- En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

18.2.- El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.