



NORMAS INTERNAS DEL HOTEL LAGUNA-NIVARIA

El Decreto **113/2015, de 22 de mayo**, que aprueba el **Reglamento de las actividades turísticas en Canarias**, establece que los establecimientos de alojamiento turístico deben disponer de un reglamento interno que regule las condiciones de uso y funcionamiento del servicio, así como los derechos y obligaciones de los clientes. Concretamente el **Artículo 14 del Decreto 113/2015**: Indica que los establecimientos deben contar con normas internas que regulen aspectos como los derechos y deberes de los clientes, y deben estar disponibles de manera visible para los huéspedes.

El presente documento tiene por objeto recoger las normas de obligado cumplimiento para todos los clientes durante su estancia de acuerdo con la normativa aplicable y con los criterios del Hotel Laguna-Nivaria.

El Reglamento de Régimen Interior se encuentra en todo momento a disposición de los Clientes en la recepción del establecimiento en, inglés y castellano, así como en el sitio web del establecimiento www.lagunanivaria.com

El cliente al realizar el check-in asume haber leído previamente estas condiciones y su aceptación.

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, entre éstos no estar registrado en el hotel como cliente.
- 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, como por ejemplo conductas violentas, agresivas, intentar hacer el check-in con una conducta que altere la normal convivencia entre clientes.

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.

El cliente debe tramitar todas las peticiones o solicitudes por escrito a nuestro email info@lagunanivaria.com o por teléfono: +922 26 42 98.

2) CHECK IN – ENTRADA

2.1 El check in es a partir de las 14:00 horas del día de su llegada. Tenemos recepción 24 horas pero los clientes que entren en el hotel más tarde de las 22:30h deberán

comunicarlo.

2.2 El cliente deberá presentar en recepción el documento de reserva impreso o digital, junto a la documentación de identidad de todos los huéspedes de la reserva.

2.3 Junto a la documentación de identidad también solicitamos para registrarse en el hotel un número de tarjeta bancaria válida a nombre de alguno de los miembros presentes de la reserva.

2.4 En el check-in no se puede pagar la reserva con una tarjeta bancaria que no esté a nombre de alguno de los miembros presentes de la reserva. Y si el pago en el check in es con tarjeta, ésta siempre será tarjeta en formato físico.

2.5 El hotel comprobará la validez de la tarjeta como garantía.

2.6 En caso de ausencia de tarjeta de crédito o débito, el hotel está en su derecho de solicitar una garantía en metálico.

La aceptación de la llave y el acceso a la/as habitación/es, el cliente/es acepta los términos y condiciones del hotel.

El pago de la reserva deberá de realizarse en el momento del check in.

3) CHECK OUT – SALIDA

3.1 El check out se debe de realizar como muy tarde a las 12:00 horas del día de su salida.

3.2 En caso de que el cliente siga en la habitación pasadas las 12:00am, el hotel podrá cobrar el 100% de una noche como nuevo CHECK IN puesto que no queda tiempo para acondicionar la habitación para que esté disponible para un nuevo CHECK IN. Les recordamos que al dejar su habitación disponemos de un espacio gratuito para que guarden sus maletas.

4) DESAYUNOS

4.1 Desayuno: 07:00hr – 10:00hr (Última entrada a las 10.15h) y los fines de semana de 01:00hr – 10:30hr.

4.2 Todas las habitaciones tienen el desayuno incluido en el precio en los horarios establecidos. A no ser que haya reservado “solo habitación”

4.3 Está prohibido llevarse comida del buffet de desayuno.

5) PROHIBIDO LLEVAR Y CONSUMIR BEBIDAS ALCOHÓLICAS A LAS HABITACIONES

Para evitar molestias a los demás clientes y altercados nocturnos, está prohibido consumir alcohol en las habitaciones. Si compran bebidas alcohólicas para llevar a su lugar de origen las guardaremos en la recepción.

6) PROHIBIDO FUMAR EN EL HOTEL

6.1 Está prohibido fumar en las habitaciones y espacios comunes, excepto al aire libre.

6.2 No se puede fumar en el balcón o la terraza de la habitación sustancias prohibidas o

que causen molestias a otros clientes, como pipa de agua, **cannabis** o similares. En caso de infracción de esta norma, y dejar la habitación impregnada de estos olores, el establecimiento se reserva el derecho de cancelar su reserva, así como de tomar las medidas que considere oportunas para resarcir el perjuicio ocasionado (costes de la contratación de una empresa de limpieza especializada, coste de la habitación durante el periodo que no pueda utilizarse u otros gastos de gestión).

7) ANIMALES DE COMPAÑÍA

Se permiten animales de compañía en la habitación, con un peso máximo de 5Kg. El precio por noche y animal es de 12€. El hotel ofrecerá comedero, bebedero y una pequeña camita que tendrá disponible en la habitación.

Las mascotas no podrán acceder a las zonas comunes de restauración, a excepción de la terraza.

Las mascotas cuyo comportamiento provoque molestias en el resto de los huéspedes podrán ser expulsadas.

En las habitaciones con mascotas se cargará un suplemento de limpieza cuando se considere necesario.

Los posibles desperfectos en la habitación también serán penalizados en función de la gravedad.

8) PERSONAS NO REGISTRADAS EN LA RESERVA

No se permite más personas adicionales a las de la capacidad de la habitación, ni personas que no se hayan registrado y pagado por estar en el hotel. Por razones de seguridad no están permitidas las visitas a las habitaciones ni la utilización de estas por personas no inscritas en el hotel.

9) CONDICIONES DE LAS RESERVAS

9.1. Condiciones de pago

10.1.1 Las condiciones de pago de la reserva online están especificadas en la reserva excepto si se trata de un grupo.

9.1.2 El hotel siempre podrá verificar si la tarjeta bancaria que aparece en la reserva tiene fondos suficientes, cobrando una parte o haciendo una preautorización.

9.1.3 Si ha tramitado una reserva online en nuestra web, deberá insertar un número de tarjeta de crédito para poder garantizar la reserva.

9.1.4 La tarjeta de crédito debe ser propiedad del titular de la reserva.

9.1.5 También se permiten tarjetas de débito con saldo suficiente.

9.1.6 Si ha tramitado una reserva vía email o por vía telefónica, se aplicarán las mismas

condiciones que por la contratación por página web si no se acuerda por escrito lo contrario.

9.1.7 En este establecimiento solo se aceptan las siguientes tarjetas de crédito: VISA, MASTERCARD, 4B, Euro600 y MAESTRO (No se admiten American Express)

9.1.8 El pago en efectivo solo se podrá realizar exclusivamente en EUROS.

9.2 Las habitaciones

9.2.1 No se puede exceder la ocupación máxima especificada para el tipo de habitación contratada. El número máximo de ocupantes de habitación se ha de especificar en la reserva.

9.2.2 En caso de necesitar cuna deberá solicitarse en el momento de la reserva. La cuna se facilitará (bajo disponibilidad) a niños de hasta 23 meses de edad.

9.2.3 Se tendrán en cuenta las solicitudes que nos comuniquen en el momento de realizar su reserva (cama de matrimonio, ducha, planta alta, etc) no obstante, estas peticiones estarán sujetas a la disponibilidad en el momento de llegada al hotel.

10) CLAUSULAS DE CANCELACIÓN

CANCELACIONES una vez ya ha tramitado el check in:

10.1 El hotel tiene derecho de rescindir el contrato de alojamiento por incumplimiento de las normas, sin devolución del dinero.

10.2 Durante el plazo de alojamiento el cliente puede cancelar su estancia e irse antes de lo previsto sin derecho a que se le reembolse ningún importe.

10.3 El Hotel Laguna-Nivaria no acepta grupos que quieran alojarse con intención de hacer fiestas en el hotel, despedidas de soltero, transitar entre habitaciones por la noche, que pidan tener las habitaciones contiguas (con intención de transitar de forma ruidosa entre éstas) o emborracharse en las habitaciones alterando el descanso y la convivencia entre clientes. El Hotel, cuando sea conocedor de este tipo de reservas, se permitirá el derecho a cancelarlas en cualquier momento, aunque estén confirmadas para evitar molestias al resto de clientes alojados.

11) DEVOLUCIONES

En caso de tramitar el hotel una devolución, dicha devolución siempre se emitirá por la misma vía de pago (tarjeta de crédito, transferencia/efectivo...) y siempre restando los gastos de gestión, comisiones de bancos y costes de transferencia o tarjeta de crédito.

12) DERECHO DE ADMISIÓN

El hotel se reserva el derecho de admisión. Independientemente que se trate de un cliente con reserva tramitada por agencia de viajes o directamente con el hotel. En caso de haber entregado dinero a cuenta se tramitarán las gestiones necesarias para la devolución

correspondiente, detallada en nuestras normativas generales. Los criterios de admisión están relacionados con el cumplimiento de las normas y las intenciones expresadas por el/los integrantes de la reserva.

13) USO DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL

13.1 El hotel no está adaptado para personas con movilidad reducida o cualquier tipo de limitación especial.

13.2 Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento para ser consumidas en el interior del mismo, salvo excepciones debidamente autorizadas por el establecimiento.

13.3 No se permite cocinar en las habitaciones ni en las zonas comunes. Por motivos de seguridad, queda prohibido el uso de aparatos que funcionen con gas o eléctricos tales como camping gas, cafeteras, etc. Queda prohibida la introducción en las habitaciones o en cualquier parte del establecimiento de sustancias dañinas o prohibidas.

13.4 No se guarda comida de los huéspedes o bebidas en las neveras o congeladores del hotel.

Únicamente se podrá guardar medicamentos, bien señalizados con el nombre del cliente y número de la habitación, exclusivamente si se trata de un medicamento que deba estar en frigorífico.

13.5 En las zonas comunes del hotel no está permitido traer comida ni bebida del exterior y, en las habitaciones no está permitido consumir bebidas alcohólicas.

13.6 Todo daño o pérdida causada por el huésped a los bienes inmuebles y enseres propiedad del establecimiento deberá abonarlo de acuerdo con el valor establecido por la Dirección.

13.7 No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para la doble.

13.8 En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “Por favor, limpien la habitación” en el exterior de la puerta de su habitación.

13.9 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.

13.10 Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior, como por ejemplo la piscina del hotel o la playa. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal. El hotel facilitará las toallas de piscina, que los huéspedes podrán recoger en el área de piscina de 10:00h a 16:00h.

13.11 Si mancha las toallas de maquillaje para ojos o porque se ha teñido el pelo se le cobrará el importe de 5 euros por toalla. Use toallitas desmaquillantes para evitar problemas.

13.12 El personal del establecimiento no se responsabiliza de las cartas y/o paquetes enviados a los Clientes alojados en el establecimiento. Los Clientes deben asegurarse que reciben sus envíos personalmente.

14) PARKING DEL HOTEL Y VEHÍCULOS

14.0 El Hotel Laguna-Nivaria dispone de parking propio para coches. En ningún caso se le garantiza al 100% que usted pueda encontrar plaza de parking libre a la hora de la reserva.

14.1 Para solicitar una reserva en nuestro parking, deberá contactar con recepción, quién le indicará el precio y disponibilidad.

14.2 El establecimiento no se hace responsable de los daños que puedan ser ocasionados por terceros a los vehículos.

15) LIMPIEZA DE HABITACIONES

15.1 Las habitaciones se limpiarán de 9:00h a 14:00h; las habitaciones que no hayan salido antes de esa hora no se limpiarán.

15.2 Las habitaciones que se encuentre la ropa tirada por la cama o por el suelo no se limpiarán.

15.3 Las toallas que deseen cambiar se pondrán en el suelo del baño.

15.4 El agua es un bien escaso, en bien de todos, rogamos la utilice de forma racional.

16) OBJETOS PERSONALES

16.1 Todos los huéspedes del hotel son responsables de sus objetos personales, tanto en zonas comunes, como en las habitaciones. El cliente si desea guardar objetos personales podrá reservar la caja fuerte en la recepción.

16.2 El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en las habitaciones u olvidado en zonas comunes, ni de la pérdida de dinero, objetos personales o elementos electrónicos.

16.3 Siempre y cuando el personal del hotel encuentre objetos en la habitación una vez el huésped ha realizado su salida, procederemos a empaquetar dicho objeto con el nombre del titular de la reserva y número de habitación. No todas las reservas vienen identificadas con los datos personales del cliente (email o teléfono) con lo que deberá ser el cliente en todo caso el que se ponga en contacto con el hotel para solicitar la pérdida de algún objeto personal.

16.4 El hotel no guardará bajo ningún caso: ropa interior, ropa sucia, zapatillas de ir por casa o productos de aseo.

16.5 El hotel guardará un plazo máximo de 30 días el objeto.

16.6 El hotel nunca tramita el envío del objeto por correo o por transportista. Debe ser el cliente quien se ponga en contacto y contrate los servicios de algún transportista. Siempre y cuando haya avisado al hotel el día y hora de la recogida.

17) NORMATIVAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

17.1 El desconocimiento de este reglamento no exime al cliente de su cumplimiento ya que dicho reglamento está basado en las normas de legislación vigente. Las normativas generales del hotel están a la disposición de todos los clientes en la recepción del hotel.

18.2 Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las

dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento.

17.3 El Hotel se reserva tanto el derecho de admisión como el derecho de solicitar un depósito como garantía de la habitación. Este depósito será devuelto el día de salida, siempre y cuando las instalaciones no hayan sufrido daño alguno por parte de los clientes ocupantes del hotel.

17.4 El hotel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento, tanto en estancias procedentes de tour operadores, puntos online (Booking.com, Expedia,...), como de reservas directas realizadas con el hotel. Siempre que el cliente haya incumplido una o más normas y ya se le haya llamado la atención para subsanar la situación.

17.5 Toda persona que se aloje en el establecimiento deberá de ir registrado con su documento de identidad, pasaporte o carnet de conducir. A falta de estos documentos el hotel declinará la entrada de los huéspedes indocumentados.

17.6 Quien dañe el edificio o el inventario deberá responder ante la ley en el marco de la normativa vigente.

17.7 Robos y desperfectos serán cobrados al coste actual del material/daño y serán denunciados debidamente.

17.8 Los gastos para substituir eventualmente los desperfectos o la pérdida de llaves (Si usted pierde la llave de la habitación se le cobrará 50 euros), así como facturas de extras pendientes sin pagar a su salida, se cobrarán de la tarjeta de crédito, en efectivo o el depósito en efectivo como garantía. En caso de no haber efectuado ningún depósito de garantía, en caso de que se nieguen el hotel se dispondrá a demandarles ante la ley en el marco de la normativa vigente.

17.9 El hotel tiene un margen de 24 horas para tramitar el cobro correspondiente y tramitar la factura.

17.10 El hotel se reserva el derecho de exigir a individuales y a grupos un depósito en efectivo por persona. Que se devuelve el día de la salida, cuando se han comprobado las habitaciones y se ha tramitado la devolución de las llaves.

17.11 El hotel no asume ninguna responsabilidad por daños físicos a clientes, en caso de que el cliente haya obrado con imprudencia. Si los daños físicos son entre varias personas, las autoridades pertinentes se ocuparán del asunto.

17.12 Los clientes deberán de respetar los horarios tanto diurnos como nocturnos (sobre todo el horario nocturno), en respecto al nivel sonoro tanto en zonas comunes como en las habitaciones.

17.13 Por nuestra seguridad y la suya, está prohibido recibir personas en su habitación que no estén registradas en recepción.

17.14 Está prohibido realizar fiestas en su habitación, realizar comidas o “botellón” (emborracharse o estar borracho), gritos, peleas, en ellas.

17.15 Los clientes deberán de respetar el mobiliario del hotel. En caso de daños o suciedad extrema tanto en zonas comunes como en las habitaciones. A parte del

mobiliario incluimos también; televisores, mandos de la tv, espejos, secador de cabello, toallas inservibles...

17.16 Este establecimiento puede realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

17.17 **Normativa del bar:** Los clientes no pueden entrar comida y bebidas del exterior. Estando totalmente prohibido formar picnics.

17.18 Los clientes deberán respetar y cumplir la normativa de la piscina expuesta en la zona de la piscina. Los niños menores de 14 años deben de estar siempre acompañados por un adulto.

17.19 Cualquier escándalo causado por el cliente en las zonas comunes o en las habitaciones, se considera falta grave. Así como faltar al respeto al personal, gritar, amenazar, maltratar física y psicológicamente al personal o a otros clientes. El Hotel Laguna-Nivaria puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento.

17.20 Los clientes tienen derecho a las hojas de reclamaciones. Y de consultar las normativas del hotel en todo momento. Están siempre a su disposición en el hotel.

17.21 Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas o prohibidas, en aplicación de la legislación vigente sobre la salud pública.

17.22 Con el objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación en zonas generales o comunes.

17.23 El hotel se reserva el derecho de juzgar cuales son los niveles aceptables de ruido o comportamiento de sus clientes, huéspedes, representantes...

17.24 El hotel dará aviso previamente al cliente de su mal comportamiento, en caso de que el cliente no cumpla las peticiones o cualquier otra normativa del hotel, el hotel se reserva el derecho de concluir cualquier reserva o terminar cualquier acontecimiento inmediatamente, sin estar obligado, de abonar por ningún concepto el reembolso de la reserva o tramitar cualquier compensación por los días no dormidos, avisando a la policía si fuera necesario.

18) EN RELACIÓN A LA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS:

En virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución de litigios en línea en materia de consumo, **Hotel Laguna-Nivaria** le informa que, en caso de controversia, los Usuarios residentes de la Unión Europea (persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión) podrán acudir a la



“Plataforma Online de Resolución de Conflictos” que ha desarrollado la Comisión Europea, con el fin de intentar resolver extrajudicialmente cualquier controversia que se derive de la prestación de servicios por parte del **Hotel Laguna-Nivaria**.

Para acceder a la “Plataforma Online de Resolución de Conflictos” puede hacerlo a través [del siguiente enlace](#).

19) La Dirección del establecimiento recomienda:

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 sólo sea por un corto espacio de tiempo. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.

Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción.

No se moleste si le piden en la recepción que se identifique.

No invite a extraños a su habitación, está prohibido, ni les diga el número de ella.

Si pide algún servicio de entrega de comida, deberá bajar a recepción a recogerlo.

No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.

Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.

Atentamente

La dirección del Hotel Laguna-Nivaria