

NORMATIVA REGIMEN INTERNO

En nombre de la dirección y del equipo queremos darle la bienvenida a Hotel Gold Arcos y desearles una feliz estancia.

Le invitamos a formar parte de nuestro **CLUB GB** Hoteles para poder disfrutar de todos los beneficios que les ofrecemos a nuestros socios y para mantenerle informado de todas las novedades. Solicite en nuestra recepción unirse al **CLUB GB** Hoteles, realice su próxima reserva **UNICAMENTE** desde nuestra WEB utilizando el código **GBCLUB** y obtendrá los siguientes beneficios:

- a. **5 %** de descuento en su próxima reserva.
 - b. Acceso a nuestras **promociones** exclusivas para nuestro Hotel GOLD Arcos.
- En su correo le mantendremos informado de nuestras nuevas promociones.

Queremos también informarle sobre nuestra política de régimen interno, con el objetivo de respetar el bienestar de otros clientes que es el suyo propio. No se permitirá el acceso al hotel y transitar por el mismo en las siguientes condiciones:

Cuerpo descubierto excepto en el área de piscina.
Descalzo.
Disfrazado.
Estar en estado de embriaguez.
Entrar con ropa de baño en el restaurante.
Comportamiento inapropiado en cualquiera de las instalaciones del hotel.
Recargo adicional de 50€ por día de limpieza por dejar la habitación en estado lamentable.
No respetar las señalizaciones internas marcadas en las instalaciones.

El cliente entregará una tarjeta de crédito o bien el importe de 200€ en efectivo como depósito y garantía por si hubiera posibles desperfectos y cualquier otro tipo de recargo adicional que en estos momentos nos faculta y autoriza. En nuestro hotel queremos que nuestros clientes disfruten de unas vacaciones agradables. Pero recuerde que usted es responsable de sus acciones y del efecto que puedan tener en los demás. Si creemos que sus acciones pueden molestar a otros clientes o a nuestro personal, o ponerlos en riesgo o peligro, el hotel se reserva el derecho de rechazar la admisión si no se respeta la política. Como cliente de Hotel Gold Arcos queda informado que estará alojado en una habitación de la categoría Gold y éstas no tienen acceso a la planta del jacuzzi, lo cual aceptará desde este momento.

Conforme a lo dispuesto en el **artículo 5, apartado 2, letra b), DECRETO 10/2021, de 22 de enero**, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, el establecimiento Hotel Gold Arcos dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para todos los clientes del establecimiento.

El incumplimiento de estas normas que pueda alterar la normal convivencia, o poner en riesgo la seguridad o integridad física del resto de clientes y clientas o del personal del establecimiento, será causa suficiente para la resolución del contrato de alojamiento y desalojo del establecimiento.

- 1- Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura en el mismo establecimiento o en las condiciones pactadas.
- 2- Por ley, es obligatorio presentar el original de un documento de identificación oficial de cada uno de los ocupantes de la habitación mayores de 14 años. En ningún caso se aceptarán fotos o fotocopias de los mismos.

El documento oficial deberá ser:

- Para Españoles: Documento nacional de identidad, Pasaporte o Permiso de conducir.
- Para Extranjeros comunitarios: Pasaporte, Documento de identidad nacional del país miembro de la UE (Unión Europea), permiso de residencia español o permiso de residencia de un país miembro de la UE (Unión Europea).
- Para Extranjeros no comunitarios: Pasaporte

- 3- El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, conforme a la legislación aplicable.
- 4- Si desea tener la posibilidad de tener una línea de crédito abierto en el hotel deberá dejar un depósito en efectivo o tarjeta de crédito.
- 5- La reserva de alojamiento comienza a las 16:00 horas del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios, rogamos consulte en recepción. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, ocasionará el deber de abonar una jornada más. No se admitirán reservas de habitaciones ni estancias en las mismas por parte de menores de edad no acompañados por algún adulto que se haga responsable de ellos en todo momento. El hotel podrá requerir una autorización por escrito del responsable del menor. En cualquier caso, y para acceder a los descuentos correspondientes por edad, se deberá acreditar la misma en el momento de realiza el check-in, mediante la documentación oportuna (DNI, Pasaporte, Libro de familia, etc).
- 6- Los niños menores de 14 años deben de estar siempre acompañados por un adulto.
- 7- El acceso a las habitaciones está permitido únicamente a los huéspedes registrados en la recepción.
- 8- El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:00 horas a 14:30 horas. Luego de este horario, podrá solicitar la limpieza con un costo extra de 50€, hasta las 20hs. En horario de 20:00 a 08:00hs no habrá servicio de limpieza de habitaciones.
- 9- Para garantizar la higiene y el buen mantenimiento de las habitaciones, se deberá hacer la limpieza de las mismas obligatoriamente cada 24hs, como mínimo.
- 10- El parking es de uso exclusivo para los residentes del hotel siempre sujeto a disponibilidad y con un coste adicional, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando con el check out. El hotel no se hace responsable de los posibles daños ocasionados en los automóviles.
- 11- Por favor respete la plaza de parking asignada, sino lamentablemente nos veremos obligados a inmovilizar su vehículo incurriendo en unos gastos que deberá abonar de 100€
- 12- Se prohíbe fumar en el establecimiento.
- 13- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el hotel para ser consumidas en el interior del establecimiento. No está permitido el consumo de bebidas en la piscina, si estas no han sido adquiridas en el Bar-piscina.
- 14- No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los comedores del hotel.
- 15- El hotel se reserva el derecho de cambiar el Buffet por un servicio alimenticio consistente en Entrante, Plato Principal y Postre a elegir por el cliente, de entre una selección de nuestro Chef, con la posibilidad de repetir plato si así lo desea, en sustitución del Buffet
- 16- Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley
- 17- 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.
- 18- No se podrá reservar servicios del establecimiento o de las unidades del alojamiento contra el precio estipulado.

- 19- 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. La indumentaria o vestimentas será las establecidas al efecto.
- 20- No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del establecimiento con vestuario de baño o ropa mojada. A los caballeros se les exigirá pantalón largo para el servicio de cena.
- 21- El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito, sin que puedan ser reservadas.
- 22- El personal del hotel podrá retirar las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas y trasladar los enseres personales que en ella hubiere a la Recepción del hotel.
- 23- Deposite todos los objetos de valor en la caja fuerte de su habitación. El hotel no se hace responsable de robos, hurtos o pérdidas de objetos no depositados en Recepción bajo depósito, ni tampoco de aquellos objetos depositados en el cuarto de maletas sin guardar debidamente.
- 24- Las normas de seguridad prohíben fumar en todas las habitaciones.
- 25- Si en recepción le ha sido entregada la tarjeta de identificación esta le acredita como huésped del Establecimiento. Llévela siempre con usted dentro de las instalaciones.
- 26- 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. 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.
- 27- Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior. El establecimiento pone a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina de forma gratuita, previo depósito que le será devueltos cuando el cliente devuelva las toallas. Las habitaciones disponen de tendedero en las terrazas, por lo que no está permitido colgar prenda alguna en la fachada del hotel. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, el cliente no recuperará el depósito.
- 28- Rogamos respeten los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- 29- Para evitar el peligro de accidentes, no use vasos y otros objetos de cristal y/o loza en la zona de piscinas.
- 30- Ante algún tipo de desperfecto, deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier otra instalación del hotel por parte del cliente nos reservamos el derecho a reclamar la indemnización correspondiente.
- 31- Como cliente de Hotel Gold Arcos queda informado que en caso de estar alojado en una habitación de la categoría Gold, no tendrá acceso a la planta del jacuzzi, lo cual aceptará desde este momento. El uso y disfrute de dicha planta, será exclusivamente para clientes alojados en las habitaciones de categoría GOLD PREMIUM Y GOLD PLATINUM.

En todo caso, queda prohibido a la clientela:

- a) Introducir muebles en la unidad de alojamiento o realizar obras o reparaciones en el mismo, por pequeñas que estas fuesen, sin autorización escrita de la empresa.**
- b) Alojar un mayor número de personas de las que correspondan a la capacidad máxima fijada para la unidad de alojamiento.**
- c) Ejercer la actividad de hospedaje en la unidad de alojamiento o destinarlo a fines distintos de aquellos para los que se contrató.**
- d) Introducir materias o sustancias explosivas o inflamables u otras que puedan causar daños o molestias a las demás personas ocupantes del inmueble.**

e) Realizar cualquier actividad que entre en contradicción con los usos de convivencia, higiene y orden público habituales, o que impida el normal descanso de otras personas usuarias del inmueble.

f) Introducir animales contra la prohibición de la empresa, salvo que se trate de perros de asistencia para personas con diversidad funcional, debidamente acreditados.

g) Incumplir las normas de convivencia y horarios de silencio y descansos establecidos por el establecimiento

32. La dirección del establecimiento recomienda:

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.

-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.

-Cierre su equipaje cuando no lo utilice. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

-Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción. Devuelva siempre su llave, en mano, cuando abandone el hotel.

-Notifique inmediatamente a la Dirección 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.

-No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Con el fin de maximizar la seguridad, el personal de seguridad o de recepción, le podrán solicitar que indique su nombre y número de habitación.

-No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

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

-No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado por la Dirección del Hotel.

-No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.

-Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su hotel ni el número de su habitación.

-No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc. en público o con extraños.

-No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.

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

-Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

-Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario.

-Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel Gold Arcos

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

-Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

33 - En caso de que algún cliente se presente con más personas de las reservadas, y lo comunique o se detecte antes o durante el proceso de check In, la tarifa será la indicada según el suplemento por persona adicional, conforme a la tarifa reservada.

En caso de que esa persona adicional sea para estancias posteriores al check in, la tarifa será de 150€ por persona y día, ocupando la misma habitación.

En caso de que el cliente no informe nada en recepción, y sea nuestro equipo quien lo detecte, la tarifa será de 250€ por persona y día, por negligencia o intento de fraude.

34 - En caso de detectar cualquier anomalía o incidencia en alguno de nuestros departamentos (restaurante, cocina, recepción, sky bar o cafetería), o si tiene alguna sugerencia, por favor comuníquelo de inmediato al responsable de dicho departamento. Es necesario que sea lo más rápidamente posible, para que podamos evidenciar la anomalía, y así poder corregir y subsanar rápidamente. Una vez comunicado en el Departamento, puede hacer seguimiento de nuestras acciones de mejora en Recepción.

35- POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Sus datos personales son necesarios para nosotros, por lo que el Reglamento (UE) 2016/679 nos permite usarlos para relacionarnos con usted y así poder prestarle nuestros servicios propios de hotel. Podrán tener conocimiento de su información terceras entidades siempre que ello sea necesario para cumplir con la citada finalidad, no estando previsto que sus datos se transfieran fuera de la Unión Europea.

En este sentido, le informamos de que nuestro negocio se encuentra obligado por la Ley de Seguridad Ciudadana y el RD 933/2024 a llevar un registro de todos los clientes a los que prestamos servicios. Por tanto, es posible que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las Administraciones Públicas competentes tengan acceso a la información personal que se genere con motivo de nuestra relación.

Conservaremos sus datos durante nuestra relación y mientras nos obliguen las leyes aplicables. Puede ejercitar sus derechos de protección de datos realizando una solicitud escrita a nuestra dirección, junto con una fotocopia de su DNI:

RAMÓN ROMÁN E HIJOS, S.L.

Calle Mallorca, 15 Edif. Provima 03503 BENIDORM (ALICANTE)

En caso de que entienda que sus derechos han sido desatendidos, puede formular una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Disponemos para usted de un servicio gratuito de:

1. **Toallas:** Para la piscina: será uso exclusivo en la zona de piscina, disponible en un expositor situado en la entrada del Skybar, aquí puede retirarla y depositarla después de su uso, quedando totalmente prohibido sacarla de esta zona, **si se hace mal uso de la misma se le cargará el importe de la misma a su cuenta que será de 30€**
Para la playa: Aplican condiciones, por favor consulte en Recepción.
2. **Albornoces:** Les informamos de que los albornoces son solo para el uso y disfrute durante la estancia. Si desean comprar uno, les rogamos contacten con la recepción. Los mismos tienen un costo de 50€
3. **Café:** Les recordamos que las cápsulas son para consumo durante la estancia.
4. **Plancha y tabla:** Les informamos que la plancha y tabla que pueden encontrar en su armario, son para usar exclusivamente durante su estancia, dentro de la habitación. La falta de alguna de las dos o los daños de las mismas, acarrearán un costo extra.
5. **WIFI gratuito** en todas las áreas del hotel: Red: **Hotel Gold Arcos** Contraseña: **wifihotel**

Agradecemos su colaboración y esperamos que disfrute de su estancia con nosotros. **Nuestro equipo de recepción estará encantado de atenderle por teléfono en el numero 9 o 159.**