

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Vértice Hoteles 2025



Las personas que accedan a Wostel Málaga deberán cumplir las normas establecidas en este Reglamento de Régimen Interior, conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2011, de Turismo de Andalucía, y el Decreto 13/2020, de 18 de mayo, sobre establecimientos hoteleros.

- Los clientes están obligados a respetar las normas de uso y convivencia, el descanso de los demás huéspedes y el buen estado de las instalaciones.
- Este Reglamento fija las condiciones de admisión, las normas básicas de comportamiento y funcionamiento, y todo lo necesario para garantizar una estancia segura y agradable para todos.
- En caso de incumplimiento grave o de uso indebido del alojamiento, la dirección podrá solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad conforme al Artículo 36.4 de la Ley 13/2011.

El Reglamento está disponible en la Recepción y en la web oficial de Wostel Málaga, en español e inglés.

DE UN VISTAZO

Check-in
14:00

Check-out
11:00

Silencio
23:00-08:00

Desayuno
06:00-12:00

Recepción
24 H

01 PAGOS DE SERVICIOS

ART. 1 Forma de pago y reserva

Wostel Málaga solo admite pagos online mediante reserva previa a través de la web oficial o agencias autorizadas. En el caso de reservas de paso (walk-in), el pago deberá realizarse antes del registro de entrada.

ART. 2 Política de cancelación

Las condiciones de cancelación o modificación dependerán del canal de venta utilizado (Booking.com, Expedia, u otras agencias online). El huésped deberá consultar directamente con la agencia donde realizó la reserva.

ART. 3 Medios de pago aceptados

No se acepta pago en efectivo. Únicamente se aceptan tarjetas de crédito o débito válidas (Visa o MasterCard) como forma de pago.

ART. 4 Servicios extra

Cualquier servicio adicional (como limpieza extra, uso de lockers, desayunos u otros) deberá ser abonado previamente a su utilización, ya sea en el quiosco de autoservicio o en la recepción.

02 DERECHO DE ADMISIÓN

ART. 5 De acuerdo con lo establecido en el Artículo 5 del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de Establecimientos Hoteleros, y en cumplimiento de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, Wostel Málaga podrá denegar el acceso o impedir la permanencia en el establecimiento por las siguientes causas:

- a)** Por falta de disponibilidad o capacidad del alojamiento o de sus instalaciones.
- b)** Por conductas inapropiadas, peligrosas o molestas que puedan afectar al bienestar o descanso de otros huéspedes o al personal, o que supongan riesgo o daño al mobiliario, instalaciones o equipos. Esto incluye también casos en los que el huésped haya causado desperfectos en estancias anteriores.

- c) Por deudas pendientes derivadas de estancias o servicios anteriores, hasta que sean abonadas.

La dirección del establecimiento podrá solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para proceder al desalojo de aquellos huéspedes que incumplan este reglamento o que pretendan permanecer en el establecimiento con una finalidad distinta a la del alojamiento turístico.

ART. 6 Gastos en caso de denegación de acceso o expulsión

En los casos descritos anteriormente, el huésped estará obligado al pago de los gastos y servicios generados hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

ART. 7 Política de admisión de animales

No se permite la entrada ni la estancia de animales en Wostel Málaga, salvo los perros de asistencia reconocidos legalmente, incluidos los perros guía, en los términos establecidos por la normativa vigente.

ART. 8 Derechos del cliente

Son derechos de los huéspedes de Wostel Málaga:

- 1 Recibir los servicios contratados con la calidad correspondiente a la categoría del establecimiento y a las condiciones acordadas.
- 2 Obtener información veraz, clara y completa sobre precios, condiciones, horarios y características de los servicios ofrecidos, antes de su contratación.
- 3 Recibir los documentos justificativos de la contratación y de los pagos realizados.
- 4 Conocer y aceptar las normas incluidas en este Reglamento, así como las directrices del personal relativas a seguridad, convivencia e higiene.
- 5 Presentar quejas o reclamaciones, teniendo acceso a las Hojas Oficiales de Reclamaciones disponibles en la recepción. La presentación de una reclamación no exime del pago de los servicios contratados.
- 6 Proteger sus datos personales, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos. Puede consultar nuestra Política de Privacidad en la página web oficial de Wostel Málaga.

03 SOBREVENTA

- ART. 9** En caso de sobreventa o falta de disponibilidad de alojamiento, y conforme a lo dispuesto en el artículo 25.1 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, Wostel Málaga podrá ofrecer al huésped alojamiento alternativo en un establecimiento de igual o superior categoría, con condiciones similares a las contratadas. El establecimiento asumirá los gastos de transporte, diferencia de precio y cualquier coste derivado de dicha reubicación.

04 HORARIOS

- ART. 10** El registro check-in se realiza a partir de las 14:00 h, y el check-out deberá efectuarse antes de las 11:00 h.

Si el huésped permanece en la habitación más allá de la hora de salida establecida (12:00 h) sin acuerdo previo con recepción, el establecimiento podrá aplicar un cargo equivalente a una noche adicional.

ART. 11 Servicio de limpieza

El servicio de limpieza diario está incluido

En caso de solicitar, limpieza extraordinaria se realizará entre las 09:00 h y las 16:00 h, previa solicitud y pago adicional:

- Limpieza completa con cambio de sábanas y toallas: 5 €.
- Cambio de sábanas y toallas sin limpieza: 3 €, disponible bajo petición en la recepción.

ART. 12 Servicio de recepción

El servicio de recepción está disponible las 24 horas.

Si en algún momento el recepcionista no se encuentra en el mostrador, puede estar atendiendo otras áreas o a otros huéspedes en zonas comunes. En ese caso, espera unos minutos o llama el número de recepción.

ART. 13 Servicio de desayuno

El desayuno se sirve de 06:00 h a 12:00 h.

Si no está incluido en la tarifa reservada, puede añadirse durante el registro check-in o hasta 24 horas antes, por un coste adicional de 4,50 €.

ART. 14 Horario de descanso y silencio

Por respeto al descanso y la convivencia, se establece un horario de silencio entre las 23 h y las 8:00 h, tanto en las habitaciones (hubs) como en las zonas comunes. Durante este periodo se ruega evitar ruidos, música alta o cualquier comportamiento que pueda perturbar el descanso de otros huéspedes.

05 SEGURIDAD DE LOS BIENES MATERIALES Y PERSONALES

ART. 15 Servicio de caja fuerte en la recepción

Wostel Málaga pone a disposición de sus huéspedes un servicio de custodia de objetos de valor en la recepción, sujeto a disponibilidad.

El establecimiento no se hace responsable de la pérdida, daño o sustracción de pertenencias no depositadas formalmente en la caja fuerte.

Se recomienda a todos los huéspedes no dejar objetos de valor en las habitaciones o zonas comunes y utilizar el servicio de custodia cuando lo consideren necesario.

ART. 16 Responsabilidad y seguridad

- a)** Wostel Málaga no se hace responsable del equipaje o pertenencias que los huéspedes dejen en el establecimiento tras el check-out o en zonas comunes, salvo que hayan sido depositadas en la recepción o consigna.
- b)** El establecimiento no se responsabiliza de robos o sustracciones en habitaciones o zonas comunes. Los hurtos menores quedan excluidos de dicha cobertura.
- c)** Los huéspedes son responsables de custodiar sus llaves, tarjetas de acceso o códigos digitales durante su estancia.

06 HABITACIONES (HUBS)

ART. 17 Norma de uso de las habitaciones (Hubs)

- a)** Está prohibido fumar o utilizar cigarrillos electrónicos dentro de las habitaciones o en cualquier zona interior del establecimiento, conforme a la Ley 42/2010, de 30 de diciembre.

- b)** No se permite consumir comidas o bebidas dentro de los dormitorios; para ello se deben utilizar las zonas comunes habilitadas.
- c)** Queda prohibido el uso de velas, hornillos, planchas o aparatos eléctricos no autorizados que puedan generar riesgo o molestias.
- d)** Mantén el orden y limpieza durante tu estancia. No dejes basura, ropa mojada ni objetos personales fuera de los espacios designados.
- e)** Cualquier daño o desperfecto causado por mal uso deberá ser abonado por el huésped, previa valoración del establecimiento.
- f)** El incumplimiento de estas normas podrá implicar cargos adicionales por limpieza (hasta 100 €) o la finalización anticipada de la estancia.
- g)** El silencio dentro de los pasillos y hubs es vital para garantizar el descanso de los huéspedes, por ello las conversaciones telefónicas deben realizarse fuera de los mismos y no está permitido usar equipos audiovisuales o informáticos con volumen de altavoz. El establecimiento pondrá a disposición de los clientes auriculares para su correcto uso.

07 ZONAS COMUNES

ART. 18 **Salón y zonas de descanso**

Las zonas comunes están destinadas al descanso y convivencia de todos los huéspedes.

Se exige mantener un comportamiento respetuoso y cívico, evitando ruidos, desorden o actitudes que alteren la tranquilidad del ambiente.

ART. 19 **Aseos comunes**

Los aseos y duchas compartidas deben mantenerse en condiciones de limpieza e higiene en todo momento.

Está prohibido dejar objetos personales, toallas o pertenencias en estas zonas. Cualquier elemento olvidado podrá ser retirado por el personal de limpieza sin previo aviso.

El uso inadecuado o comportamiento incívico podrá conllevar una penalización económica por los gastos de limpieza o reparación ocasionados.

Los secadores de pelo y otros equipos eléctricos deben utilizarse con cuidado; en caso de avería, notifíquelo inmediatamente en la recepción.

ART. 20 Lavandería (lavadora, secadora y plancha)

El uso de estos servicios debe realizarse por turnos, respetando los horarios y la ropa de otros huéspedes.

En caso de encontrar ropa olvidada o abandonada, deberá comunicarse a recepción para su gestión.

ART. 21 Cocina y zona de desayuno

Cada huésped es responsable de limpiar la cocina y utensilios tras su uso personal.

En el desayuno (modo self-service), los huéspedes deberán fregar los platos, cubiertos y vasos utilizados.

Los alimentos guardados en neveras deberán estar etiquetados con nombre, número de Hub y fechas de estancia.

Wostel Málaga no se responsabiliza de los alimentos almacenados.

Antes del check-out, los huéspedes deberán retirar sus pertenencias y desechar la basura.

ART. 21 Máquinas expendedoras

El uso de las máquinas expendedoras debe realizarse de forma responsable y cívica.

En caso de incidencias o mal funcionamiento, el huésped deberá informar a recepción.

Cualquier daño, deterioro o mal uso de las instalaciones o equipamiento deberá ser abonado por el huésped, previa valoración del establecimiento.

INFORMACIÓN Y CONTACTO

Para cualquier consulta, duda o información adicional, los huéspedes pueden dirigirse a recepción o ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes medios:

WHATSAPP
+34 621 155 100

CORREO ELECTRÓNICO
malaga@wostelrooms.com