



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR HOTEL GUADALMEDINA

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO: Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento. El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone:

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, 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 ésta.
3. Por su parte el art. 22 de la Ley (Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía sobre Obligaciones de los usuarios turísticos establece la obligación de observar, respetar y seguir las reglas de convivencia para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos, las normas de régimen interior de los mismos, la fecha de salida, el abono de los servicios contratados, las instalaciones y equipamientos y el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de los establecimientos hoteleros.
4. 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.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO HOTEL GUADALMEDINA Nº RTA : H/MA/01870 HOTEL CIUDAD
--



De acuerdo con ello, el Hotel Guadalmedina ha elaborado el siguiente Reglamento Interno fijando las normas y reglas de obligado cumplimiento para las personas usuarias, el cual se pone a disposición de estas siguiendo las directrices normativas.

- 1) Condiciones de admisión.
- 2) Normas de convivencia y funcionamiento.
- 3) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del Hotel.
- 4) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- 5) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- 6) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- 7) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

CAPITULO I

Condiciones de Admisión

Artículo 1.- Condiciones de Admisión.

Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia de conformidad con el Art. 4 del Decreto-Ley 13/2020 por las siguientes causas:

- 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, d que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
- e) Por adoptar actitudes violentas contra otras personas, empleados o usuarios, o por actitudes de discriminación referentes a discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- f) Por horarios cumplidos.
- g) Por falta de higiene.
- h) Por consumo de drogas o embriaguez evidente.



Artículo 2.- Requisitos de Admisión.

Será requisito previo e imprescindible para hacer uso de las unidades de alojamiento y servicios complementarios cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo en ese momento informado/a sobre sus derechos y obligaciones como usuario turístico, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

Al cumplimentar el documento de admisión, el usuario turístico 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.

Cumplimentado el documento de admisión, se le entregará un ejemplar al usuario turístico, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Hotel, 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 el usuario turístico y el Hotel directamente, el precio de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, copia del documento correspondiente a modo de contrato. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.

Artículo 3.- Derechos.

Son derechos del usuario turístico de este Hotel:

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, racional y previa a la contratación sobre los servicios que les oferten, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que le sean de aplicación a la oferta.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- c) Acceder al establecimiento hotelero en los términos establecidos en la normativa y contrato suscrito.
- d) Recibir los servicios turísticos en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en el Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, y ser informadas 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 con el contenido previsto del precio abonado por el servicio turístico prestado.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.
- j) Consultar los términos sobre política de privacidad del Hotel. Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo



Artículo 4.- Obligaciones.

Son obligaciones del usuario turístico de este Hotel:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Hotel dejando libre la unidad ocupada.
- 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 las instalaciones y equipamientos del Hotel.
- f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos del Hotel.

CAPITULO II

Normas de Funcionamiento y de Convivencia

Artículo 5.- Reserva.

Si la reserva se cancela con menos de 1 día de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia.

Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche.

Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Hotel, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

La confirmación del Hotel de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted. Cuando haya obtenido confirmación de la reserva, pondremos a la disposición del usuario turístico la clase de habitación reservada en la fecha convenida. Si se le confirma la 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 garantizada hasta la 18 horas del día señalado.

Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, la reserva se 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.- Precio.

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

El Hotel se reserva 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. Este Hotel acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRES.

Artículo 7.- Periodo de Ocupación.

Como usuario turístico, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida.

En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro Hotel desde las 12:00 horas del día de su llegada.

Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de la habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido "late check-out". 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 las unidades de alojamiento no se permite la ocupación y estancia por un número de personas superior al permitido y contratado. No se permite por tanto la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. Queda prohibida dicha ocupación. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

Artículo 8.- Servicio de Caja Fuerte en Habitaciones.

Las habitaciones de este Hotel están dotadas de caja fuerte con un coste de alquiler de esta de 0 € cada día.

El establecimiento dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción contra recibo de los artículos depositados.

El Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que pudieran ser extraviados, sustraídos o robadas en las habitaciones o en las cajas fuertes de las habitaciones.

Artículo 9.- Servicio de Limpieza de Habitaciones.

El servicio diario de limpieza de habitaciones se prestará desde las 9.00 horas hasta las 15:00 horas. En caso de que el cliente colgara, en su puerta, el cartel de "no molestar", hasta más tarde de las 15.00 horas, el servicio de limpieza no tendrá lugar hasta la siguiente mañana.



Artículo 10.- Prohibiciones.

Está prohibido fumar en todo el Hotel

No arrojar papeles, basura, aceite o cualquier otro producto que pueda atascar los sanitarios y sus tuberías.

Queda prohibido colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas de las de las habitaciones.

Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, 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.

Menores de edad: Queda prohibida la utilización de los ascensores salvo que vayan acompañados de sus padres o tutores. La permanencia de menores de 16 años en las zonas comunes estará condicionada a que vayan acompañados de sus padres o tutores.

Artículo 11.- Limitaciones.

Está limitado el acceso a una zona o instalación del Hotel por las siguientes causas:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y 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 desordenes.
- 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.

El Hotel 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.

El usuario turístico que se halle en cualquiera de las situaciones referidas queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del Hotel.



Artículo 12.- Normas de Indumentaria y Limpieza.

El usuario turístico habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir en el servicio de desayuno así como en zonas comunes, no estando permitida la entrada en traje de baño, descalzo o sin camiseta.

Está prohibido andar descalzo por el Hotel,

Todo usuario turístico debe hacer uso de las papeleras provistas por el Hotel para la recolección y gestión de residuos.

CAPITULO III Organización Administrativa

Artículo 14.- Atención al Cliente.

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento y organización administrativa de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o al del Servicio de Atención al cliente, donde se le resolverán éstas 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 Servicios Turísticos Directos

Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel.

El Hotel ofrece los servicios siguientes: Aparcamiento, Lavandería-Tintorería y Desayuno Buffet . Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

LAVANDERÍA – TINTORERÍA :

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

APARCAMIENTO Y GARAJE PROPIO:

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento. Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado. Acceso por monta coches. De obligado cumplimiento firmar documento con número de matrícula y modelo del coche.

El Hotel no aceptará responsabilidad por cualquier daño o robo que se produzcan en los vehículos aparcados en el garaje.

El aparcamiento de coches, motos y bicicletas está restringido a la zona de garaje.

No está permitido el lavado o reparación de vehículos en el parking.



El Hotel tiene concertado un parking publico situado en C/ Salitre. El personal de Recepción le informará de precios y horarios.

CAFETERIA - DESAYUNO BUFFET :

El horario del Desayuno Buffet es de 07:30 h. a 10:30 h.

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

No está permitido sacar alimentos o bebidas del buffet fuera del comedor. Si desea algún alimento o bebida para sacar fuera de la cafeteria , tendrá que abonarlo en caja según la tarifa vigente.

No se permite el acceso al Restaurante con vestuario de baño ni descalzos.

CAPITULO V

Servicios Complementarios Externos

Artículo 15.- Servicios Prestados por Terceros.

El Hotel 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 Usuario turístico. Toda prestación de tales servicios será de la responsabilidad exclusiva de la empresa prestadora, siendo el Hotel empresa no responsable.

CAPITULO VI

Información 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.

Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento. Para cualquier duda sobre este ámbito, puede contactar con el servicio de Atención al Usuario turístico o Recepción.

No se aceptarán billetes de 200 y 500 euros para cambio por motivos de seguridad.

En caso de incendio siga las instrucciones.



CAPITULO VII

Emergencias o Crisis Sanitarias.

Artículo 18.- Protocolos de Actuación.

En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal funcionamiento del Hotel, se informará al usuario turístico a través de la página web u otro medio de comunicación para que conozca las medidas que se adopten y se observe su cumplimiento.

El usuario turístico 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 Hotel 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.

Anexo 1. Conductas de Seguridad.

Por su seguridad, se recomienda seguir las siguientes instrucciones e indicaciones de viajes:

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 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.
- 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.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- Recuerde que este establecimiento está prohibido fumar.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Hotel ni el número de su habitación.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca informe de planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- Nunca permita al personal de mantenimiento/ reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- 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".
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.



- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario.
- Recuerde que este establecimiento está prohibido fumar.
- Respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Participe en caso de que, durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y de Garantía de los Derechos Digitales los datos proporcionados por los clientes serán objeto de tratamiento por parte de **PROINTUR 2000 S.L** con CIF B29242617, con domicilio en C/ SALITRE, Nº 2-BAJO ; MALAGA (MALAGA), C.P. 29002 , con la finalidad de prestar el servicio solicitado y/o contratado, realizar la facturación del mismo.

La base legal para el tratamiento de los datos es la ejecución del servicio contratado y/o solicitado. La oferta prospectiva de productos y servicios está basada en el consentimiento que se le solicita al cliente, sin que en ningún caso la retirada de este consentimiento condicione la ejecución del contrato.

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. El cliente tiene derecho a obtener confirmación sobre si en PROINTUR 2000 S.L. estamos tratando sus datos personales y por tanto tiene derecho a ejercer sus derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición al tratamiento y supresión de sus datos mediante escrito dirigido a la dirección postal arriba mencionada o electrónica direccion@hotelguadalmedina.es adjuntando copia del DNI en ambos casos, así como el derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control (aepd.es).

Prointur 2000 S.L - Hotel Guadalmedina

C/ Pasillo del Matadero, Nº 16 ; 29002-Málaga

Tlf: 952 36 51 46 ,Fax: 952 32 71 20

E-mail: comunicacion@hotelquadalmedina.es

Web : www.hotelquadalmedina.es