

HOTEL JEREZ AQ35\*\*\*\*

Nº Registro de Turismo Andalucía: A/CA/00547

Categoría: 4 Estrellas

Modalidad: Ciudad



# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:</b> |
| <b>Hotel Jerez AQ35 ****</b>       |
| <b>Nº RTA</b>                      |
| <b>H/CA/00547</b>                  |

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

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 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.*

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

- 1.** Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.
- 2.** A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente

con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.

3. "De conformidad con lo establecido en el art.25 de la Ley orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, este establecimiento lleva un registro documental de usuarios alojados y control de acceso al recinto y sus instalaciones. El contrato de alojamiento es exclusivo del cliente y excluye, por tanto, la estancia y permanencia en las habitaciones de personas distintas a las registradas en el Hotel. Por su propia seguridad y por la del resto de personas, rogamos se abstengan de contravenir estas normas. A los efectos oportunos, el acceso no permitido de terceros no registrados a instancias de un cliente y los actos de éste, serán de su exclusiva responsabilidad, eximiéndose el establecimiento hotelero de las consecuencias que procedan según la legislación vigente."
4. A la firma del documento de admisión, o contrato de hospedaje, le será entregada una tarjeta de identificación, *(en aquellos establecimientos donde se utilice la misma para la prestación de los servicios contratados)*, la cual es imprescindible presentarla si desea hacer uso de ellos.
5. Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos:  
Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)
  - Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
  - Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
  - Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada
  - 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 del pago

- Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
  - Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía
6. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
  7. Los daños ocasionados en la habitación o en el mobiliario, que se puedan generar durante la estancia, serán cargados en la tarjeta de crédito/debito del cliente.
  8. La jornada hotelera comienza a las **14:00 horas** del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las **12:00 horas** del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.
  9. 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 el uso doble.
  10. Los menores de edad son responsabilidad de sus padres/tutores durante la estancia en el establecimiento. El hotel en ningún caso asumirá responsabilidad alguna por incidentes no atribuibles a defectos de las instalaciones.
  11. No se permitirá alojar en las habitaciones, con acceso directo a la piscina, a familias con menores que tengan sus edades comprendidas entre 6 meses - 12 años, por la seguridad del menor. Las habitaciones son: 115, 117, 119, 121, 123, 125, 127 y 129.
  12. No se permitirá el uso de habitaciones para reuniones, presentaciones o exposiciones comerciales. Para este uso los clientes podrán solicitar la contratación de un salón de reuniones.

- 13.** El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad en las habitaciones. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados tanto dentro como fuera de la citada caja de seguridad.
- 14.** Respecto a los objetos olvidados en la habitación, la obligación del hotel se limita a su custodia si son hallados y a facilitar su devolución al propietario si es reclamado en un plazo razonable (Ver Protocolo de objetos perdidos). En caso de no haber sido encontrados, no existe responsabilidad legal, salvo negligencia probada por parte del hotel.
- 15. Protocolo de actuación en caso de apertura de caja fuerte en habitación o unidad alojativa no entregada por el cliente.**
- 1.- Contactar con el cliente para que recoja los objetos personalmente o autorice su recogida o envío.
  - 2.- Si no tenemos respuesta en 2 horas, a partir de las 12:00h del día de su partida, se procederá a la apertura de la caja fuerte.
  - 3.- Protocolo apertura:
    - a. Se realizará la apertura en presencia de 2 testigos (Personal del hotel)
    - b. Se levantará acta incluyendo:
      - Fecha
      - Hora
      - Motivo de la actuación
      - Identificación de las personas presentes
      - Descripción detallada del contenido hallado
      - Firma de los presentes
  - 4.- Los bienes se custodiarán en un lugar seguro, acogiéndose al protocolo de objetos perdidos de cada alojamiento.
- 16.** El horario de limpieza de las habitaciones es de **10:00 a 14:00** horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.

## **17. Renuncia al servicio de limpieza y acceso a la habitación**

El cliente podrá solicitar que no se realice el servicio de limpieza de la habitación durante su estancia. No obstante, por razones de seguridad, higiene, mantenimiento y correcta conservación de las instalaciones, el hotel se reserva el derecho de acceder a la habitación, previa comunicación al huésped siempre que sea posible, para comprobar su estado al menos una vez cada cuatro días consecutivos. Esta comprobación será realizada por personal autorizado del hotel, respetando en todo momento la privacidad y las pertenencias del cliente.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho del hotel a acceder de forma inmediata cuando existan razones de urgencia, seguridad, mantenimiento o indicios de incumplimiento de las normas de régimen interno.

**18.** Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.

**19.** Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.

**20.** Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros de asistencia, conforme establece la Ley 11/2021, de 28 de diciembre, relativa al uso en Andalucía de perros de asistencia a personas con discapacidad.

## **21. Normas de uso de las zonas comunes y áreas de descanso.**

### Vestimenta en las zonas comunes.

Con el fin de preservar un ambiente cómodo, respetuoso y adecuado para todos los huéspedes, no está permitido permanecer sin ropa en las zonas comunes del establecimiento.

Los clientes deberán utilizar una vestimenta apropiada en piscinas, jardines, terrazas, pasillos y demás espacios compartidos. El uso de bañador estará permitido en las zonas de piscina y solárium, pero no se permitirá la desnudez total en estos espacios.

El personal del hotel podrá solicitar el cumplimiento inmediato de esta norma cuando detecte una conducta que pueda afectar a la comodidad, intimidad o convivencia del resto de los huéspedes.

Uso obligatorio de toallas en tumbonas y camas balinesas

Por razones de higiene, conservación del mobiliario y comodidad de todos los usuarios, es obligatorio colocar una toalla sobre las tumbonas, camas balinesas y demás mobiliario destinado al descanso antes de utilizarlos.

La toalla deberá cubrir adecuadamente la superficie sobre la que se apoye el cuerpo, evitando el contacto directo con el mobiliario. Esta obligación será aplicable tanto si se utiliza ropa de baño como cualquier otra vestimenta.

El hotel podrá requerir al usuario que coloque la correspondiente toalla antes de continuar utilizando el mobiliario. Asimismo, deberá respetarse cualquier otra norma específica establecida para el uso de las zonas de piscina, solárium y jardines.

**22.** Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:

- a)** Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
- b)** Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
- c)** Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- d)** Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
- e)** Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes.
- f)** Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.

- g)** Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- h)** Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.
- 23.** En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.
- 24.** 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.

### **APARCAMIENTO Y GARAJE**

- 25.** Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.
- 26.** El uso de la zona de aparcamiento destinada a personas con discapacidad deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.
- 27.** El aparcamiento es de uso gratuito para los residentes del establecimiento hotelero y clientes que hagan uso de nuestras instalaciones, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando al concluir su estancia.
- 28.** El establecimiento pone a disposición de sus clientes una zona de aparcamiento como servicio complementario y de cortesía, no

constituyendo en ningún caso un contrato de custodia o depósito de vehículos.

En consecuencia, **el hotel no asume responsabilidad alguna, directa ni subsidiaria**, por:

Daños materiales causados al vehículo mientras esté estacionado en nuestras instalaciones (incluidos golpes, rayaduras, roturas de cristales, etc.), ya sean producidos por terceros, por fenómenos meteorológicos, por el propio conductor u otros usuarios del aparcamiento.

Robo, hurto o vandalismo del vehículo completo o de cualquiera de sus partes, accesorios o pertenencias depositadas en el interior del mismo.

Pérdidas de objetos de valor, documentos, dispositivos electrónicos u otros bienes dejados dentro del vehículo.

Averías mecánicas, fallos eléctricos, descargas de batería u otras incidencias técnicas derivadas del uso o estado del vehículo.

Recomendamos a nuestros clientes que no dejen objetos visibles en el interior del vehículo y que aseguren siempre el cierre de puertas y ventanas.

El uso del aparcamiento implica la aceptación de estas condiciones por parte del usuario.

## **RESTAURANTE/BAR**

**29.** El horario del restaurante **Buffet** está expuesto en la recepción, página Web del Hotel y en el QR Informativo de la habitación.

**30.** No se permite sacar alimentos del Restaurante buffet.

**31.** No se permite el acceso al Restaurante con vestuario o calzado deportivo, o de baño, ni a los Caballeros con camisetas de tirantes. Se ruega asimismo a los Caballeros hagan uso del pantalón largo.

**32.** El horario del restaurante **"a la carta"** está expuesto en la recepción, página Web del Hotel y en el QR Informativo de la habitación.

**33.** El horario del **servicio de habitaciones** está expuesto en la recepción y en el QR Informativo de la habitación.

- 34.** El horario de **BARES** está expuesto en la recepción, página Web del Hotel y QR Informativo de la habitación.

### **PISCINA**

- 35.** El horario de la piscina es:  
12:00 a 20:00 h. Cuando la piscina este abierta.  
Se prohíbe el baño fuera de ese horario.
- 36.** El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados en el establecimiento.
- 37.** Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
- 38.** El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito y exclusivo para los residentes del hotel.
- 39.** Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina. El establecimiento pone gratuitamente a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina, previo depósito de 5 euros, el cual le será devuelto una vez entregado el comprobante del depósito y la toalla en la recepción. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, el cliente no recuperará el depósito.
- 40.** Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.
- 41.** Hagan uso de las papeleras.
- 42.** No introduzcan flotadores o colchonetas hinchables en la piscina.
- 43.** Está prohibido el consumo de bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en el Bar-Piscina, o en algún otro punto de venta del establecimiento hotelero.

### **INFORMACIÓN Y DUDAS**

- 44.** Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de

recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del Hotel.

### **INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS**

- 45.** Podrá informarse en la recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
- 46.** Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
- 47.** Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

### **CONSEJOS Y SUGERENCIAS**

- 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, aún cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 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 Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- 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.

- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- Nuestras medidas de seguridad exigen que Ud., antes de irse de la habitación o retirarse a descansar, se cerciore de apagar: Cigarrillos, velas, aparatos eléctricos etc. susceptibles de producir un incendio en la habitación.
- No se moleste si le piden en la recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 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 desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molesten".
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza.
- 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.

HOTEL JEREZ AQ35\*\*\*\*

Nº Registro de Turismo Andalucía: A/CA/00547

Categoría: 4 Estrellas

Modalidad: Ciudad



- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento hotelero se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Hoteles Andaluces con Encanto, S.L. tiene la consideración de responsable. Sus datos son recabados a fin de gestión integral de los servicios de hospedaje y alojamiento de clientes, realización de estudios de mercado y actividades de fidelización, envío de comunicaciones y promociones comerciales de productos y servicios del hotel. Los destinatarios de los datos son los trabajadores de la empresa y, por motivos administrativos internos, así como para poder prestarle un mejor servicio y sin esperas. Puede acceder en cualquier momento a los mismos para proceder a su rectificación, modificación o cancelación total o parcial con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

Para solicitarnos información adicional y detallada sobre Protección de Datos dirigiéndonos un correo electrónico a [administracion@hace.es](mailto:administracion@hace.es)

Fecha: Agosto/2026

