

Reglamento Régimen Interno

PREÁMBULO

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,¹ de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

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,² 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.
4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:
 - a) Las condiciones de admisión.
 - b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
 - c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
 - d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
 - e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
 - f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
 - g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultando en el mostrador situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

Revisado en Enero 2022

Reglamento Régimen Interno

SECCIÓN I: ADMISIÓN

Capítulo 1: Condiciones de admisión

1. 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 carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.

c) Cuando no se presente la documentación requerida según su nacionalidad.

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.

i) 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.

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.

Reglamento Régimen Interno

Capítulo 2: Requisitos de admisión

3. La habitación sólo podrá ser ocupada por las personas que se hayan registrado previamente a tal efecto EN LA RECEPCIÓN.

A estos efectos y según lo dispuesto por la ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, en su artículo 25, obliga a quienes ejerzan ciertas actividades a realizar un registro documental de usuarios, de todas las personas que se alojen mayores de 14 años.

Para ello, los documentos admitidos serán:

Ciudadanos españoles: DNI, Pasaporte o Permiso de conducir.

Ciudadanos Comunitarios y de Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Mónaco y San Marino : Pasaporte o Documento de Identidad

Ciudadanos Residentes UE: Permiso de Residencia Comunitario (con foto) o Pasaporte

Ciudadanos Extracomunitarios no Residentes en la UE : Pasaporte

4. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

Debido a la implementación del Real Decreto 933/2021, todos los clientes deberán proveer de una dirección física y un número de teléfono y/o correo electrónico. Igualmente, la identidad de menores que se hospeden y la afiliación con los adultos, sean padres, tutores, abuelos, será registrada por el establecimiento.

Los menores que se hospeden sin el acompañamiento de los padres y tutores deberán proveer de previa autorización firmada por uno de los progenitores en la que aparezca el DNI del adulto que autoriza, su afiliación, nombre del menor con su DNI, las fechas de estancia y el nombre del establecimiento.

5. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, y el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

Capítulo 3: Derechos del cliente

6. Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.

Reglamento Régimen Interno

- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a 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 ticket del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

Capítulo 4: Obligaciones.

7. Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
- 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 este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- f) Respetar el entorno medioambiental.
- g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.

SECCIÓN II: NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA

Capítulo 5: Reserva

8. Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

Reglamento Régimen Interno

g. Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones siguientes:

a) Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia.

b) 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.

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

d) 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 Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos siempre que se cuente con un justificante del motivo de la cancelación.

e) Si se realiza alguna modificación por parte del cliente en la reserva, el precio aplicado será el que en ese momento se acuerde por disponibilidad del establecimiento y precios que se ajusten a ese momento.

10. La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

11. Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

12. Las reservas hechas de manera directa solo se entenderán confirmadas hasta el pago de la señal o coste acordado, y su confirmación mediante mail por parte del establecimiento.

13. Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

Capítulo 6: Precio

14. Usted, como Cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento del registro, a no ser que previamente se haya pactado otro momento de pago, o se haya contratado mediante un tercero con otras condiciones. Hacer una queja o formalizar una hoja de reclamaciones, no exime del pago.

15. 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.

16. El pago de los servicios de habitación debe realizarse siempre por adelantado.

17. En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; se informará si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

18. Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en

Reglamento Régimen Interno

concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

18.a. Las reservas grupales (3 habitaciones o más) serán siempre confirmadas mediante transferencia bancaria y/o cargo en tarjeta bancaria en el momento de la reserva cuando la transferencia no sea posible.

Capítulo 7: Periodo de ocupación y normas de convivencia

19. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14:00 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un periodo de tiempo no superior a dos horas.

20. La habitación debe ser DESALOJADA antes de las 12:00 horas, independientemente de la hora de entrada.

21. Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido "late check-out" o pago de medio día más.

22. 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 caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión.

23. La habitación sólo podrá ser ocupada por el número de personas indicado en el momento de la reserva o bien modificado en el momento de entrada, si hubiera disponibilidad, en caso de presentarse más personas de las contratadas.

24. Todos los niños de tres años o más contarán como adultos y tendrán que contar con su propia cama o cuna.

25. Los niños de dos años o menos podrán alojarse de forma gratuita compartiendo las camas disponibles del alojamiento o contratando una cuna a tal efecto. En el caso de que se hospeden dos niños de dos años o menos en la misma habitación contarán como un adulto más.

26. 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 discapacidades visuales.

27. El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuales podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.

28. Rogamos eviten hacer ruidos que molesten a las habitaciones contiguas, a cualquier hora, y en especial a partir de las 23.00 horas.

Reglamento Régimen Interno

29. Queda terminantemente prohibido poner música en las zonas comunes que puedan molestar al resto de los usuarios del establecimiento.

30. Está prohibido cocinar dentro de las habitaciones o en las zonas comunes de este establecimiento. Queda prohibido igualmente mover de su lugar las mesas exteriores privativas de cada habitación, ni unir las, debiendo hacerse un uso ordenado y decoroso de las mismas, teniendo en cuenta que se encuentran en lugares comunes. Igualmente, queda prohibido consumir productos del exterior en las zonas comunes de jardín o cafetería.

31. 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.

31.a. La prohibición de fumar se extiende también al uso de cigarros electrónicos o vapear.

32. El horario de limpieza de las habitaciones es de 11:00 a 15:00 horas, excepto que se le indique lo contrario a la entrada.

33. Las toallas del baño son sólo para la higiene personal de los huéspedes en las habitaciones.

34. Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello.

35. El aparcamiento está habilitado exclusivamente para las personas usuarias de la pensión y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento.

36. Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

37. Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes.

Capítulo 8: Limitaciones

38. Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto 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 altercados.

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.

Reglamento Régimen Interno

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.

39. Este Establecimiento 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.

40. El Cliente que incumpla las normas señaladas en esta normativa interna 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.

Capítulo 9: Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.

41. A excepción de las áreas de hamacas y piscina, el Cliente habrá de ir cubierto/a con más prendas de vestir aparte del bañador.

42. Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas y piscina. Recomendando además el uso de chanclas en la zona de hamacas.

43. Se ha de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

Capítulo 10: Normas para el uso de la piscina.

44. La piscina podrá ser usada de 10:00 de la mañana a 22:00 horas, quedando prohibido su uso fuera de dicho horario.

45. La piscina de chapoteo es para el uso exclusivo de niños y excepcionalmente para el padre o tutor que tenga que estar a su cuidado.

46. Los niños sólo podrán hacer uso de las piscinas bajo el cuidado de sus padres/tutores o adultos autorizados por ellos.

47. Las hamacas y tumbonas no se pueden sacar del área delimitada, si no es con permiso del personal de recepción. Y deberán retornarlas a su lugar original tras su uso.

48. El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento.

49. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.

50. En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as.

51. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El Establecimiento cuenta con una política de "No Reservas de Tumbonas" para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas. El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción.

52. Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina.

Reglamento Régimen Interno

52. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona delimitada de la piscina y hamacas.

53. Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la zona delimitada de la piscina.

Capítulo 11: Dudas y cuestiones diversas.

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo la gerente de la pensión el máximo responsable del mismo.

Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

Capítulo 12: Emergencias o crisis sanitarias.

En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestra pensión, se anunciará en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

El Cliente 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 Establecimiento 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.

SECCIÓN III: CONSEJOS Y SUGERENCIAS

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias tanto en la playa como en la piscina, no las deje desatendidas.
3. 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.
4. Recomendamos deje la habitación recogida y cierre su equipaje cuando no lo utilice y/o colóquelo en su armario, si estofuera posible. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. No nos hacemos responsables de los objetos de valor que puedan ser desatendidos en zonas

Reglamento Régimen Interno

comunes como piscina o jardines.

6. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, 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.

7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

8. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.

9. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

10. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.

11. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.

12. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.

13. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones de la pensión.

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

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

17. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.