

Disposicions generals:

Les persones que accedeixin a aquest establiment Hotelier estaran obligades a complir aquest Reglament, en allò que no contravingui la Llei 13/2011, de 23 de desembre, del Turisme, a Andalusia el Decret Llei 13/2020, de 18 de maig, d'establiments hotelers.

A Catalunya Decret 75/2020, de 4 d'agost. A Aragó Llei 6/2009 de 6 de maig. I altres normes i precepte d'aplicació.

Els usuaris de serveis turístics tenen l'obligació de respectar les normes d'ús i règim interior dels establiments turístics i les regles particulars dels llocs objecte de visita i de les activitats turístiques; així mateix, han de respectar les normes bàsiques de convivència social i de respecte a les persones i els costums.

Aquest establiment Hotelier ha elaborat el present Reglament de Règim Interior en què es fixen les normes de compliment obligat per a les persones usuàries durant la seva estada; persones que en endavant denominarem Clients.

Aquest Reglament queda a disposició de vostè, com a Client, en tot moment, tant en la seva versió en idioma castellà com en les seves versions en altres idiomes; podent ser consultat al tauler d'anuncis situat a la zona de Recepció, així com a la nostra pàgina web.

CAPÍTOL I Condicions d'admissió

Article 1.- Condicions d'admissió

1.1.- Aquest Hotel té la consideració, a tots els efectes, d'establiment d'ús públic, si bé es podrà denegar l'admissió o permanència:

- a) Per manca de capacitat d'allotjament o de les instal·lacions.
- b) Per incomplir els requisits d'admissió (art. 2).
- c) Per adoptar conductes que puguin produir perill o molèsties a altres persones, siguin usuàries o no, o que dificultin el desenvolupament normal de l'activitat.
- d) Es denegarà l'accés a qualsevol establiment de la cadena als clients que hagin incomplert greument les normes de règim intern i aquells que hagin estat expulsats d'algun hotel de la cadena.

1.1.1- Política de menors. Els menors de 18 anys s'han d'allotjar a l'Hotel acompanyats dels pares, tutors o adults degudament autoritzats per aquells. El personal de l'hotel podrà requerir la documentació pertinent que identifiqui els adults com a pares/tutors o persones autoritzades.

1.2.- Quan concorrin les circumstàncies assenyalades o per les persones s'incorri en una o diverses de les restriccions abans enumerades, el personal responsable de l'establiment podrà requerir-les que l'abandonin, amb el pagament previ, si escau, dels comptes que tinguin pendents per prestació de serveis i consums. Si cal, es demanarà auxili a les forces de seguretat segons l'article 36 de la llei de turisme, i l'article 25 del Decret Llei d'ordenació hotelera. Es fa constar expressament que no es denegarà o restringirà l'accés lliure a les instal·lacions, serveis i allotjaments d'aquest establiment hotelier, a les persones que ho desitgin, per raons de sexe, discapacitat, amb gos guia, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social o sense.

Article 2.- Requisits d'admissió

2.1.- La persona o persones que vulguin fer ús de les unitats d'allotjament, de les instal·lacions comunes i, si escau, dels serveis complementaris que es detallen en aquest Reglament, hauran de presentar els seus documents d'identificació a fi de la seva admissió i inscripció en el registre de l'establiment.

Aquest establiment, una vegada registrada la persona o persones, formularà un document d'admissió on constarà el nom, categoria i número d'inscripció de l'establiment, número o identificació de l'allotjament assignat, nombre de persones que l'ocuparan, dates d'entrada i sortida i règim alimentari que tinguin concertat i, quan es contracti directament, també el preu de l'allotjament. Aquest document d'admissió, emplenat en exemplar duplicat, l'interessat ha de signar per formalitzar-ne l'admissió, una vegada informat de l'existència d'aquest Reglament i dels seus drets i obligacions. L'original serà lliurat a l'usuari i la còpia quedarà en poder de l'establiment.

Article 3. Drets

Són drets del Client d'aquest Establiment:

- 1.- Rebre els serveis turístics i la seva qualitat d'acord amb la categoria de l'empresa, el servei o l'establiment contractats.
- 2.- Rebre abans de la contractació: informació suficient, veraç, comprensible, eficaç, objectiva, inequívoca i completa sobre el preu, les condicions i les característiques dels serveis turístics que s'ofereixen.
- 3.- Obtenir tots els documents que acreditin els termes de la contractació dels serveis turístics i els seus justificants de pagament.
- 4.- Els usuaris tenen obligació d'observar les normes contingudes en aquest reglament, que expressament accepten la signatura del document d'admissió, i les dictades per la Direcció sobre seguretat, convivència i higiene, per a un ús adequat de l'establiment.
- 5.- Formular queixes i reclamacions, i tenir accés als fulls de reclamacions que hauran de ser facilitats per l'establiment.
- 6.- La presentació d'alguna reclamació no eximeix de l'obligació del pagament dels serveis contractats.
- 7.- Tenir protegides les seves dades de caràcter personal en els termes establerts a l'ordenament jurídic.
- 8.- Consultar els termes sobre política de privadesa que consta publicada a la nostra pàgina web.

Article 4.- Obligacions

Són obligacions de vostè com a Client d'aquest Establiment:

- 1.- Respectar les normes d'ús i de règim interior d'aquest establiment i les regles particulars dels llocs objecte de les seves visites.
- 2.- Observar-les regles d'higiene, educació, convivència social i vestimenta.
- 3.- Abonar el preu del servei contractat en el moment de la presentació de la factura o, si escau, al lloc, el temps i la forma convinguts, sense que en cap cas la formulació d'una queixa o reclamació eximeixi de l'obligació al pagament. (Recordem que "En compliment de Llei 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal, no s'accepten pagaments en efectiu superiors a 1.000€.)
- 4.- Respectar l'entorn mediambiental.
- 5.- Respectar les instal·lacions i els equipaments d'aquest Hotel.
- 6.- habitació ocupada
- 7.- Tractar amb respecte al nostre PERSONAL.
- 8.- No cedir a tercers el seu dret a l'ús dels serveis contractats.

CAPÍTOL II- Normes de funcionament i de convivència

Article 5. Reserva. Política de cancel·lació

5.1.- Tota reserva inclourà la data d'entrada i sortida, nombre d'habitacions, tipus d'habitacions, règim alimentari. 5.2.- La política de cancel·lacions ve publicada a la pàgina web de l'Hotel i és d'aplicació obligada.

5.3.- La confirmació per part nostra de la seva reserva tindrà consideració de contracte d'allotjament turístic; quedant constància física o electrònica a disposició de vostè.

5.4.- En cas de sortida anticipada es podrà reemborsar l'import dels dies no gaudits, sempre que presenti justificació oficial i l'avís sigui durant l'estada a l'hotel. Els casos serien.

5.4.1.- Malaltia greu que requereixi trasllat urgent al lloc d'origen.

5.4.2.- Cirurgia.

5.4.3.- Citació judicial.

5.4.4.- Defunció d'un familiar de primer grau.

Article 6.- Preu

6.1.- A la nostra publicitat consta que el pagament dels serveis es realitzarà amb anterioritat a la prestació dels mateixos, conseqüentment amb això, a l'emplenament del document d'admissió en arribar a l'Hotel, li serà presentada la factura corresponent als serveis contractats perquè, procedeixi a abonar-la en aquell mateix moment si no ho hagués fet en fer la seva reserva.

El fet de presentar qualsevol reclamació no implica que pugui quedar exempt de pagament o que pugui ajornar el pagament.

A banda dels serveis contractats en fer la reserva i satisfets amb anterioritat a la prestació dels mateixos, haurà de pagar els serveis que durant la seva estada a l'Hotel vagi contractant i gaudint, sense que el fet de presentar una reclamació impliqui l'exempció de pagament.

Política de preus per a menors: Es consideraran nadons els menors de dos anys; nens, els menors de 12 anys; a partir de 13 anys, són considerats adults i és aplicable la mateixa tarifa que un client adult.

Article 7.- Període d'ocupació

Com a client, tindrà dret a l'ocupació de l'habitació des de les 14.00 hores del primer dia del període contractat fins a les 12.00 hores del dia assenyalat com a data de sortida. En dates de màxima ocupació, es podrà retardar la posada a disposició de l'habitació per un període de temps no superior a tres hores. La prolongació en l'ocupació de la seva habitació per temps superior al contractat generarà l'obligació d'abonar l'import establert "late check-out".

No es permet l'ocupació i l'estada de persones no registrades a l'hotel.

Servei de caixa forta de seguretat i de caixa forta a les habitacions. Els Establiments disposen de servei de caixa forta de seguretat per a la custòdia de diners i objectes de valor. Les habitacions estan dotades de caixa forta. El nostre Hotel no es fa responsable de la pèrdua o sostracció de diners o objectes de valor que no es trobin dipositats a la caixa forta de seguretat.

Article 8. Servei de neteja d'habitacions

El servei de neteja de les habitacions és diari de 9:00 a 15:00 hores.

Article 9è.

La mitja pensió inclou els serveis d'esmorzar i sopar, segons el que s'ha contractat.

L'Hotel podrà autoritzar, prèvia sol·licitud amb 24 hores d'antelació, la substitució del sopar per dinar, canvi que tindrà efectes durant tota l'estada, i sempre subjecte a disponibilitat de l'Hotel.

- Les begudes no s'inclouen al preu de la pensió (HD, MP o PC), excepte pacte o acord previ.
- El règim de TI no inclou refrescos al servei d'esmorzar.

Article 10. Prohibicions

- 1.- No es permetrà l'ocupació i l'estada de dues persones en una habitació doble que s'hagués contractat com a individual. En aquest cas, s'abonarà la tarifa fixada per a doble ús.
- 2.- Es prohibeix fumar i vapejar a tot l'establiment, a excepció de les zones habilitades per fer-ho. Està expressament prohibit fumar a les habitacions, excepte a la terrassa. El fus de cachimbas queda prohibit a totes les instal·lacions de l'hotel. Es considerarà una infracció molt greu, que comportarà el dret de l'establiment a rescindir el contracte d'hostalatge amb el client, i obligar-lo a desallotjar-lo.
- 3.- Es prohibeix l'accés a les zones comunes de l'interior de l'hotel (restaurants, bars, zona jocs, miniclub, vestíbul etc.) descalç, sense samarreta i mullats.
- 4.- Es prohibeix introduir menjars o begudes no comprades al nostre Hotel per ser consumides a les zones comunes del mateix.
- 5.- Es prohibeix penjar tovalloles o qualsevol altra peça a la barana de les terrasses de les habitacions. Per això, la terrassa disposa d'un estenedor.
- 6.- Aquest Establiment no admet animals, excepte gossos guia.
- 7.- Portar armes o objectes que es puguin fer servir com a tals.
- 8.- Limitacions. Es limitarà l'accés a una zona o instal·lació de l'hotel:
Quan l'aforament establert s'hagi completat o quan s'hagi superat l'horari de tancament de la zona o la instal·lació.

- Quan no tingui l'edat mínima establerta per accedir a la zona o instal·lació segons la normativa vigent. Així mateix, per accedir i fer ús dels parcs aquàtics caldrà complir de forma escrupolosa les normes d'ús, especialment les que fan referència a edat i alçada mínimes i màxima.
- Quan es mostri o manifesti actituds violentes, en especial, quan es comporti de forma agressiva o provoqui aldarulls
- Quan origini situacions de perill o molèsties a altres persones usuàries, o no reuneixi les condicions d'higiene
- Persones que estiguin consumint drogues, substàncies estupefaents o psicotròpiques, o mostrin símptomes d'haver-les consumit
- Quan porti roba o símbols que incitin a violència, racisme o xenofòbia, així com quan no vesteixi la indumentària requerida segons la zona o instal·lació
- Es pot demanar l'auxili de les Forces i Cossos de Seguretat per desallotjar els qui incompleixin qualsevol de les limitacions relacionades a l'apartat anterior, o qualsevol de les limitacions que siguin de compliment obligat per raons externes. El client no tindrà dret a la devolució de l'import restant de l'estada.

El Client queda obligat a l'abonament de les despeses que hagi generat fins al moment de la prohibició d'accés o de permanència a la zona o la instal·lació de l'Hotel.

Suggeriments:

- Vigileu i controleu el vostre equipatge. No ho deixi desatès.
- Vigileu i controleu les seves pertinences tant a la platja com a la piscina, no les deixi desateses.
- Tanqueu la porta de la vostra habitació en sortir-ne.
- Deseu els seus objectes de valor a la caixa forta.
- Comuniqueu immediatament a la direcció de l'Hotel qualsevol fet anormal que apreciï.
- Si oblideu o extravieu la clau, només el personal de recepció està autoritzat a facilitar-vos una nova clau per obrir la vostra habitació.
- En cas de desitjar que us arreglen l'habitació, pengeu l'avís "Si us plau, arregleu l'habitació", a l'exterior de la porta de la vostra habitació. Si voleu que no us molesti, pengeu l'avís "Si us plau, no molestin"
- En cas de patir alguna anomalia o desperfecte a la vostra habitació, poseu-vos en contacte amb el personal de recepció, per poder donar part de la incidència a l'equip de manteniment.
- Utilitzeu les instal·lacions adequadament, respectant el mobiliari i els jardins de l'Hotel.
- Respecteu els horaris de totes les instal·lacions de l'Hotel.

CAPÍTOL III Informació sobre l'organització de l'Hotel

1. Qualsevol incident o dubte relatiu al funcionament de l'Hotel adreceu-vos al nostre personal de recepció. La direcció de l'Hotel és la figura de màxima responsabilitat.
2. Serveis prestats per tercers. El nostre establiment us ofereix excursions, serveis diversos i experiències prestades per empreses diferents de l'explotadora de l'Hotel, de les quals podreu informar-vos directament Recepció. L'Hotel no es fa responsable dels serveis prestats per empreses diferents de l'explotadora d'aquest establiment.
3. Informació sobre altres serveis prestats directament per l'Hotel: Els serveis que l'Hotel ofereix directament als seus clients, pàrquing, piscines, parcs aquàtics, activitats etc., seran de compliment obligat les normes d'ús de cadascun, no podent eximir-se del compliment de les mateixes, al·legant assumir la responsabilitat de les conseqüències
4. Els horaris d'esmorzar, dinar i sopar, així com de bars i punts de TI, són publicats a cada establiment, podent patir alguna variació depenent de la temporada de l'any, per la qual cosa preguem consulteu-los.
5. L'horari de les piscines i dels parcs aquàtics són publicats a cada hotel i poden variar depenent de l'època de l'any, per això preguem consulteu els horaris en arribar a l'hotel.
6. És obligatori utilitzar la dutxa abans de banyar-se a la piscina. L'ús de les gandules de la piscina és gratuït. Podeu reservar l'hamaca a partir de les 7:00 del matí. Abans d'aquesta hora les tovalloles seran retirades i portades a recepció.
7. Gimnàs. - L'horari del Gimnàs és publicat a cada hotel, per la qual cosa preguem consulteu l'horari en arribar. Heu d'utilitzar els aparells de gimnàstica amb roba i calçat esportiu adequats per a classe d'instal·lacions. És obligatori l'ús de tovallola personal com a mesura d'higiene per evitar possibles contagis, així com el deteriorament de les maquinàries. L'accés al gimnàs de menors d'entre 16 i 17 anys ho hauran de fer amb autorització del pare/mare o tutor. Demaneu el document al monitor. Està totalment prohibit fumar i ingerir aliments o begudes alcohòliques a la sala. En benefici de tots, es prega col·locar el material esportiu al lloc corresponent en acabar l'entrenament.
8. Dades de caràcter personal. Les dades personals dels Clients seran tractades amb finalitats de reserva, prestació i cobrament de serveis Hotelers i en cas de tenir el seu consentiment exprés, enviament d'informació sobre ofertes i serveis propis de l'Hotel; podent exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió (oblit), portabilitat de les dades, limitació i oposició al seu tractament, només sol·licitant-ho per qualsevol mitjà a l'establiment Hotelers conforme al Reglament (EU) 2016/679 (RGPD) i a la Llei Orgànica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).