

## Disposiciones generales:

Las personas que accedan a este establecimiento Hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, en Andalucía el Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, de establecimientos hoteleros. En Cataluña Decreto 75/2020 de 4 de agosto. En Aragón Ley 6/2009 de 6 de mayo. Y demás normas y Precepto de aplicación.

Los usuarios de servicios turísticos tienen la obligación de respetar las normas de uso y de régimen interior de los establecimientos turísticos y las reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las actividades turísticas; asimismo, tienen que respetar las normas básicas de convivencia social y de respeto a las personas y costumbres.

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 sus versiones en otros idiomas; pudiendo ser consultado en el tablón de anuncios situado en la zona de Recepción, así como en nuestra página web.

## CAPITULO I Condiciones de admisión

### Artículo 1.- Condiciones de admisión

1.1.- Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Por incumplir los requisitos de admisión (art.2).
- c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
- d) Se denegará el acceso a cualquier establecimiento de la cadena a aquellos clientes que hayan incumplido gravemente las normas de régimen interno y aquellos, que hayan sido expulsados de algún hotel de la cadena.

1.1.1- **Política de menores.** Los menores de 18 años deberán alojarse en el Hotel acompañados de sus padres, tutores o adultos debidamente autorizados por aquéllos. El personal del Hotel podrá requerir la documentación pertinente que identifique a los adultos como sus padres/tutores o personas autorizadas.

1.2.- Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad según el artículo 36 de la ley de turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de ordenación Hotelera. Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento Hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

## **Artículo 2.- Requisitos de admisión**

2.1.- La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, cumplimentado en duplicado ejemplar, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones. El original será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento.

## **Artículo 3.- Derechos**

Son derechos del Cliente de este Establecimiento:

- 1.- Recibir los servicios turísticos y la calidad de los mismos de acuerdo con la categoría de la empresa, el servicio o el establecimiento contratados.
- 2.- Recibir antes de su contratación: información suficiente, veraz, comprensible, eficaz, objetiva, inequívoca y completa sobre el precio, las condiciones y las características de los servicios turísticos que se ofrecen.
- 3.- Obtener todos los documentos que acrediten los términos de la contratación de los servicios turísticos y sus justificantes de pago.
- 4.- Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento.
- 5.- Formular quejas y reclamaciones, y tener acceso a las hojas de reclamaciones que deberán ser facilitadas por el establecimiento.
- 6.- La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.
- 7.- Tener protegidos sus datos de carácter personal en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.
- 8.- Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

## **Artículo 4.- Obligaciones**

Son obligaciones de usted como Cliente de este Establecimiento:

- 1.- Respetar las normas de uso y de régimen interior de este Establecimiento y las reglas particulares de los lugares objeto de sus visitas.
- 2.- Observar las reglas de higiene, educación, convivencia social, y vestimenta.
- 3.- Abonar el precio del servicio contratado en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar, el tiempo y la forma convenidos, sin que en ningún caso la formulación de una queja o reclamación exima de la obligación al pago. (Recordamos que "En cumplimiento de Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, no se aceptan pagos en efectivo superiores a 1.000€.).
- 4.- Respetar el entorno medioambiental.
- 5.- Respetar las instalaciones y los equipamientos de este Hotel.
- 6.- Cumplir el régimen de reservas y respetar la fecha pactada de salida dejando libre la habitación ocupada.
- 7.- Tratar con respeto a nuestro PERSONAL.
- 8.- No ceder a terceros su derecho al uso de los servicios contratados. El incumplimiento comportará la pérdida del régimen contratado pasando a tener régimen de "solo alojamiento".
- 9.- Los clientes del Hotel que por acción u omisión causen daños en el establecimiento, si interviene culpa o negligencia, están obligados a la reparación del daño causado.

## **CAPITULO II- Normas de funcionamiento y de convivencia**

### **Artículo 5.- Reserva. Política de cancelación**

5.1.- Toda reserva incluirá la fecha de entrada y salida, número de habitaciones, tipo de habitaciones, régimen alimenticio. 5.2.- La política de cancelaciones viene publicada en la página web del Hotel y es de obligada aplicación.

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

5.4.- En caso de salida anticipada se podrá reembolsar el importe de los días no disfrutados, siempre y cuando presente justificación oficial y el aviso sea durante la estancia en el hotel. Los casos serían.

5.4.1.- Enfermedad grave que requiera traslado urgente a su lugar de origen.

5.4.2.- Cirugía.

5.4.3.- Citación judicial.

5.4.4.- Fallecimiento de un familiar de primer grado.

### **Artículo 6.- Precio**

6.1.- En nuestra publicidad consta que el pago de los servicios se realizará con anterioridad a la prestación de los mismos, consecuentemente con lo anterior, a la cumplimentación del documento de admisión a su llegada al Hotel, le será presentada la factura correspondiente a los servicios contratados para que, proceda a abonarla en ese mismo momento si no lo hubiese hecho al realizar su reserva.

El hecho de presentar cualquier reclamación no implica que pueda quedar exento/a de pago o que pueda aplazar el pago.

Aparte de los servicios contratados al realizar su reserva y satisfechos con anterioridad a la prestación de los mismos, deberá pagar los servicios que durante su estancia en el Hotel vaya contratando y disfrutando, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

**Política de precios para menores:** Se considerarán bebés los menores de dos años; niños, los menores de 12 años; a partir de 13 años, son considerados adultos y es de aplicación la misma tarifa que un cliente adulto.

### **Artículo 7.- Periodo de ocupación**

Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar la puesta a disposición de usted de la habitación por un período de tiempo no superior a tres horas. 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".

No se permitirá la ocupación y estancia de personas no registradas en el hotel.

**Servicio de caja fuerte de seguridad y de caja fuerte en habitaciones.** Los Establecimientos disponen de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor. Las habitaciones están dotadas de caja fuerte. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la caja fuerte de seguridad.

### **Artículo 8.- Servicio de limpieza de habitaciones**

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 15:00 horas.

### **Artículo 9.**

La media pensión incluye los servicios de desayuno y cena, según lo contratado.

El Hotel podrá autorizar, previa solicitud con 24 horas de antelación la sustitución de la cena por el almuerzo, cambio que surtirá efectos durante toda la estancia, y siempre sujeto a disponibilidad del Hotel.

- Las bebidas no se incluyen en el precio de la pensión (HD, MP o PC), salvo pacto o acuerdo previo.
- El régimen de TI no incluye refrescos en el servicio de desayuno.

## **Artículo 10.- Prohibiciones**

- 1.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
- 2.- Se prohíbe fumar y vapear en todo el establecimiento, a excepción de las zonas habilitadas para ello. Esta expresamente prohibido fumar en las habitaciones, excepto en la terraza. El huso de cachimbas queda prohibido en todas las instalaciones del Hotel. Se considerará una infracción muy grave, que comportará el derecho del establecimiento a rescindir el contrato de hospedaje con el cliente, y obligarle a desalojar el mismo.
- 3.- Se prohíbe el acceso a las zonas comunes del interior del hotel (restaurantes, bares, zona juegos, miniclub, hall etc..) descalzo, sin camiseta y mojados.
- 4.- Se prohíbe introducir comidas o bebidas no compradas en nuestro Hotel para ser consumidas en las zonas comunes del mismo.
- 5.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las terrazas de las habitaciones. Para ello, la terraza dispone de un tendedero.
- 6.- Este Establecimiento no admite animales, excepto perros guía.
- 7.- Portar armas u objetos que puedan usarse como tales.
- 8.- Limitaciones. Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:
  - Cuando el aforo establecido se haya completado o cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
  - Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente. Asimismo, para acceder y hacer uso de los parques acuáticos deberá REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR cumplirse de forma escrupulosa las normas de uso, especialmente las que hacen referencia a edad y altura mínimas y máxima
  - Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados
  - Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene
  - Personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido
  - Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a violencia, racismo o xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación

Se 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, o cualquiera de las limitaciones que sean de obligado cumplimiento por razones externas. El cliente no tendrá derecho a la devolución del importe restante de la estancia.

El Cliente 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.

## **Sugerencias:**

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Vigile y controle sus pertenencias tanto en la playa como en la piscina, no las deje desatendidas.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella.
- Guarde sus objetos de valor en la caja fuerte.
- Comunique inmediatamente a la dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- 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"
- En caso de sufrir alguna anomalía o desperfecto en su habitación, póngase en contacto con el personal de recepción, para poder dar parte de la incidencia al equipo de mantenimiento.
- Utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
- Respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

### **CAPITULO III Información sobre la organización del Hotel**

1. Cualquier incidente o duda relativa al funcionamiento del Hotel diríjase a nuestro personal de recepción. La dirección del Hotel es la figura de máxima responsabilidad del mismo.
2. Servicios prestados por terceros. Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse directamente Recepción. El Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.
3. Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel: Los servicios que el Hotel ofrece directamente a sus clientes, parking, piscinas, parques acuáticos, actividades etc., serán de obligado cumplimiento las normas de uso de cada uno de ellos, no pudiendo eximirse del cumplimiento de las mismas, alegando asumir la responsabilidad de las consecuencias
4. Los horarios de desayuno, almuerzo y cena, así como de bares y puntos de TI, son publicados en cada establecimiento, pudiendo sufrir alguna variación dependiendo de la temporada del año, por lo que rogamos consulten los mismos.
5. El horario de las piscinas y de los parques acuáticos son publicitados en cada Hotel y pueden variar dependiendo de la época del año, por lo que rogamos consulten los horarios a la llegada al Hotel
6. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. Podrá reservar la hamaca a partir de la 07:00 de la mañana. Antes de esta hora las toallas serán retiradas y llevadas a recepción.
7. Gimnasio. - El horario del Gimnasio es publicitado en cada Hotel, por lo que rogamos consulten el horario a la llegada.. Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados para clase de instalaciones. Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias. El acceso al gimnasio de menores de entre 16 y 17 años deberán hacerlo con autorización del padre/madre o tutor. Pida el documento al monitor. Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala. En beneficio de todos, se ruega colocar el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento.
8. Datos de carácter personal. Los datos personales de los Clientes serán tratados con fines de reserva, prestación y cobro de servicios Hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del Hotel; pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento Hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).