



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.

-
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. 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.



Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos:

Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Las habitaciones de este establecimiento están dotadas de caja fuerte de seguridad, para la custodia de dinero y objetos de valor. El establecimiento 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 la habitación.
9. El horario de limpieza de las habitaciones es de 10.00 a 18.00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
10. 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.



11. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.
 12. 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.
 13. 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:
 - Cuando el aforo establecido se haya completado.
 - Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
 - Cuando se carezca de la edad mínima establecida.
 - Cuando no se haya abonado la entrada.
 - Cuando existan actitudes violentas o alteraciones del orden.
 - Cuando no se cumplan condiciones mínimas de higiene.
 - Cuando se porten armas u objetos peligrosos.
 - Cuando se consuman drogas o se presenten signos de embriaguez o alteración del comportamiento.
 14. En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.
 15. En estos supuestos, la persona deberá abonar los gastos generados hasta el momento.
-

APARCAMIENTO Y GARAJE

16. Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.
17. El uso de la zona de aparcamiento destinada a personas con movilidad reducida deberá justificarse con la tarjeta correspondiente.
18. El garaje es un servicio sujeto a disponibilidad y tarifa. El establecimiento no se hace responsable de daños o robos.



RESTAURANTES Y BARES

19. El horario del restaurante es de 08:00 a 11:00 horas para el desayuno y de 20:00 a 23:00 horas para la cena.
 20. No se permite sacar alimentos del restaurante buffet.
 21. Se exige vestimenta adecuada en el restaurante.
 22. El horario del servicio de habitaciones es de 08:00 a 00:00 horas.
-

PISCINA

23. El baño en piscinas queda supeditado a la presencia de socorristas.
 24. El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados.
 25. Es obligatorio el uso de la ducha antes del baño.
 26. No se permite la reserva de tumbonas.
 27. Se prohíbe el uso de toallas de habitación en piscina o playa.
 28. Prohibido introducir objetos de cristal.
 29. Uso obligatorio de papeleras.
 30. No se permiten flotadores o colchonetas hinchables.
 31. No se permite el consumo de bebidas no adquiridas en el bar de la piscina.
-

INFORMACIÓN Y DUDAS

32. Para cualquier duda, diríjense a Recepción.
-

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

33. Se podrá informar en recepción de servicios prestados por empresas externas.
34. El establecimiento no se responsabiliza de dichos servicios.
35. Todas las instalaciones cumplen con las medidas de seguridad.



CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle su equipaje en todo momento. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada mientras permanezca en su habitación. Al salir de la habitación, asegúrese de cerrar correctamente la puerta y compruebe que ha quedado bien cerrada, aunque su ausencia sea por un breve periodo de tiempo.
- Mantenga su equipaje cerrado cuando no lo utilice y guárdelo en el armario. Si dispone de cerradura, utilícela siempre. Evite dejar a la vista joyas, dinero u otros objetos de valor en su habitación.
- Informe inmediatamente a la Dirección sobre cualquier situación sospechosa o anormal que observe, como personas merodeando por los pasillos, llamadas telefónicas reiteradas de personas no identificadas, llamadas a la puerta de desconocidos o la ausencia de alguien al abrir la puerta tras escuchar que llaman.
- Custodie cuidadosamente la llave de su habitación. No la deje sobre el mostrador de recepción; entréguela siempre directamente al personal autorizado cuando abandone el establecimiento. Asimismo, evite mostrarla en lugares públicos. En caso de pérdida u olvido de la llave, únicamente el personal de recepción está autorizado para facilitarle una nueva.
- Por motivos de seguridad, le rogamos apagar cualquier cigarrillo antes de descansar. Asimismo, está prohibido el uso de planchas o cualquier otro aparato eléctrico que pueda provocar un incendio dentro de las habitaciones.
- Por su seguridad, el personal de recepción podrá solicitarle que se identifique.
- Cuando entable conversación o relación con personas desconocidas, evite revelar el nombre del hotel o el número de su habitación.
- No permita la entrada en su habitación al personal de mantenimiento o reparaciones sin la previa autorización o notificación de la Dirección del hotel.
- No acepte entregas ni permita el acceso a personas con envíos o servicios que usted no haya solicitado.
- Evite comentar en público o con desconocidos sus planes de excursiones, salidas u otras actividades futuras.
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza ni utilice cuerdas en su interior para tender prendas.
- Si detecta cualquier desperfecto o anomalía en la habitación o en las instalaciones, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de la habitación funciona con un voltaje de 220 V.
- Respete las zonas de descanso durante las horas nocturnas y de siesta, evitando ruidos innecesarios.
- Le rogamos hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el mobiliario y las zonas ajardinadas del establecimiento.
- Respete los horarios establecidos para el uso de las distintas instalaciones del hotel.
- Agradecemos su colaboración y participación en caso de que, durante su estancia, se realice algún simulacro de emergencia o evacuación.
- Tenga en cuenta que algunos horarios pueden variar según la época del año.



PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y, en el caso de contar con su consentimiento expreso, para el envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel.

Podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, solicitándolo por cualquier medio al establecimiento hotelero, conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

Puede consultar toda la información relativa a Privacidad y Protección de Datos de Grupotel Hotels & Resorts en <https://grupotel.com/legal/portal-privacidad>

Cumplimos con los Requisitos de Declaración de Conceptos para el Sistema de Clasificación de Hoteles.
