
REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO



REGLAMENTO DE 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.

1 Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020

2 Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

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 publicar 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.

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.

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.

1.2.- 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.

Artículo 2.- Requisitos de admisión.

2.1.- 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.

2.2.- Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

2.3.- 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, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre usted y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

Artículo 3.- Derechos.

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.
- 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 tique 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.

Artículo 4.- Obligaciones.

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.

CAPITULO I I

Normas de funcionamiento y de convivencia

Artículo 5.- Reserva.

5.1.- Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, 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.

5.2.- 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 un día 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 el total de la estancia reservada.

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 a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

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

Artículo 6.- Precio.

6.1. – Usted, como Cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

6.2.- 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.

Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRES.

6.3.- En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en el envío de confirmación de su reserva.

6.4.- En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en el email se hará constar si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

6.5.- Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

Artículo 7.- Periodo de ocupación.

7.1.- 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 del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a dos horas

7.2.- 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".

7.3.- 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.

7.4.- 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.

Artículo 8.- Servicio de caja fuerte de seguridad y de caja fuerte en habitaciones.

8.1. Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte con coste de alquiler de las mismas, dentro del precio de su habitación.

8.2.- 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 la habitación.

Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 16:30 horas.

Artículo 10.- Prohibiciones.

10.1.- 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.

10.2.- Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento.

10.3.- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo.

10.4.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas.

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

Artículo 11.- Limitaciones.

11.1.- 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.

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.

11.2.- 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.

11.3.- El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 9.1 de este artículo 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.

Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.

12.1.- Queda prohibido entrar en bañador o albornoz al Restaurante.

12.2.- Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento y es obligatorio el uso de chanclas antideslizantes en las instalaciones termales.

12.3.- Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

Artículo 13.- Consejos y sugerencias

1. Vigile y controle su equipaje y sus pertenencias. No lo deje desatendido.

2. 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.

3. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

4. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

5. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel 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 usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

15. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.

16. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

CAPITULO III

Información sobre la organización administrativa del hotel

Artículo 14.- 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 el director/a del Hotel el máximo responsable del mismo.

CAPITULO IV

Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel

Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.

15.1.- Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción.

15.2.- Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

CAPITULO V

Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel

Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel

16.1.- Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento; Lavandería; Restaurante y Cafetería y Zona Termal.

16.2.- Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

LAVANDERÍA

En su habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas.

Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

APARCAMIENTO

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento.

Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado, ascendente a 8 € cada día.

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

No existe zona de aparcamiento destinada para vehículos eléctricos.

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.

RESTAURANTE / CAFETERIA

El horario del restaurante es:

Desayuno: de 08:00 h. a 10:30 h.

Almuerzo: de 13:30 h. a 15:30 h.

Cena: de 20:00 h. a 22:30 h.

El horario de Cafetería es de 12:30 h. a 16:30 h y de 19:30 h. a 23:30 h.

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

No se permite:

– sacar alimentos del Restaurante.

– el acceso al Restaurante con traje de baño o albornoz.

ZONA TERMAL

Este servicio está sujeto a pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar.

La Zona Terma presta servicios de lunes a sábado de 08:30 h. a 14:00 h. y de 17:00 h. a 20:30 h. Domingos de 08:30h a 14:00h

Se aconseja realizar la reserva de tratamientos con antelación antes de la llegada al Hotel a través del Tfno. 958 670 681 o mediante correo electrónico: repcion.graena@relaistermal.com

Todos los clientes que quieran hacer uso de la zona termal, deberán cumplimentar previamente el cuestionario de salud.

Por motivos de higiene y sanidad, para acceder al circuito de aguas es obligatorio el uso de las chanclas y gorro de baño para el cabello que, si no son llevadas por el cliente, podrá comprarlas en la Recepción del Hotel o del propio Balneario.

La cancelación de los servicios reservados con menos de 24 horas de antelación supondrá un cobro del 40% de su importe. En el caso de no presentarse y no haber cancelado el servicio, se cobrará el 100% del tratamiento.

Les informamos que debido a la fuerte mineralización del agua, el bañador se puede marchar.

CAPITULO VI

Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

Artículo 17.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.

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

17.2.- 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.

CAPITULO VII

Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.

Las mascotas son admitidas en el establecimiento previo pago de 15 € por noche/mascota. Esto no es de aplicación a los perros guías, cuyo acceso es gratuito y no está limitado.

Condiciones de admisión:

La mascota solo podrá estar dentro de la habitación y en las zonas de paso comunes para acceder a ella.

Queda totalmente prohibido que entre en el resto de espacios interiores como restaurantes, cafeterías, salones o zona termal.

Para salir o entrar a las instalaciones del Hotel tendrá que llevar siempre a su mascota atada.

Rogamos no permitan a su mascota subirse a los sillones ni a la cama.

Recuerde que no se limpiará la habitación mientras permanezca su mascota en el interior. Cuando el animal no se encuentre en la habitación, rogamos avise al personal del Hotel para que puedan proceder a su limpieza.

El Hotel se reserva el derecho de no admitir mascotas que generen molestias al resto de clientes o tengan un comportamiento inadecuado durante la estancia. En el caso de que esta medida suponga la salida anticipada de su propietario este deberá abonar el importe total de la reserva.

El propietario es responsable de los daños causados por su mascota ya sea a terceras personas o al mobiliario, quedando exento el Hotel de toda responsabilidad a efectos legales. El importe de los desperfectos ocasionados durante la estancia será cargado en la factura final de la estancia.

CAPITULO VIII

Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

18.1.- En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria visiten de inmediato nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

18.2.- 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.