

# Reglamento interno

## **Reglamento de régimen interior del establecimiento hotelero**

### **1.- DERECHO DE ADMISIÓN**

En el ejercicio del Derecho de Admisión, que tienen los titulares de los establecimientos de restauración, regulado en Decreto 86/2013 (artículos 47 y 49), en cualquier momento, se podrá expulsar del establecimiento hotelero y se prohíbe expresamente el acceso a:

- a) Las personas que quieran acceder una vez superado el aforo máximo autorizado o cumplido el horario de apertura del establecimiento.
- b) Las personas que manifiesten actitudes violentas o que inciten públicamente al odio, la violencia o la discriminación por motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición o circunstancia social o personal y, en especial, a las que se comporten de forma agresiva o provoquen altercados en el exterior o en la entrada y a las que lleven armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales.
- c) Las personas que muestren síntomas de embriaguez o que estén consumiendo drogas o sustancias estupefacientes o muestren síntomas de haberlas consumido.
- d) Las personas que no reúnan la edad mínima requerida, de acuerdo con la normativa vigente, a no ser que vayan acompañados por sus padres o tutor legal.
- e) Las personas que para su estancia en el hotel requieran un servicio que el establecimiento no presta.
- f) Las personas que no cumplen las normas de vestimenta que se exija en cada caso por el personal del hotel para cada acto o zona del hotel.

- g) Las personas que usen las piscinas fuera del horario establecido.
- h) Las personas que introduzcan animales en el hotel sin el permiso por escrito de la dirección del hotel, salvo personas usuarias de perros de asistencia. El derecho de acceso también se aplicará a las personas que adiestran o educan perros de asistencia, en las mismas condiciones que las personas usuarias, esto incluye las fases de adiestramiento, reeducación, traslado del perro y su adaptación al usuario. También se extiende a quienes educan cachorros si están acompañados del perro en formación que tengan acogido. \*\*\*
- i) Las personas que causen altercados, ruidos, daños en las instalaciones del hotel, actitudes contrarias a la sanidad y limpieza del establecimiento y en general, las personas que no cumplan las indicaciones del personal del hotel en cuanto a decoro, buena vecindad y cualquier otra indicación. El cliente que cause daños o perjuicios en las instalaciones del hotel, al resto de clientes o sus trabajadores, será responsable de abonar su coste de reparación o la indemnización por el daño y perjuicio causado.
- j) Los usuarios deben abandonar la habitación cuando no pagan o cuando se acabe el tiempo de duración previsto en la reserva, salvo que se llegue a otro acuerdo con el hotel.

k) Los usuarios que practiquen 'balconing'.

Si alguna persona que se encuentra en el establecimiento, en las condiciones antes descritas, podrá ser expulsada por el titular del establecimiento o su representante, en cualquier momento, pudiendo requerirse la asistencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

\*\*\* Esta prohibición no se aplicará para los clientes que hayan reservado estancia con mascota si la política del establecimiento lo permite.

## **2.- NORMAS DURANTE LA PERMANENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO**

La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso

a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimenta serán las usuales en cada caso.

Deberán cumplirse las indicaciones expresas del personal del hotel en cuanto a comportamiento, vestimenta, decoro y cualquier otra enfocada en buscar una estancia agradable para todos los clientes del hotel. Entre otras, deberán cumplirse las siguientes normas:

- a) No se permite el acceso al bar/restaurante mojado.
- b) No se permite sacar mobiliario del interior del hotel a zonas tales como piscinas terrazas ni puede usarse dicho mobiliario para cualquier otro uso distinto para el que fue inicialmente destinado.
- c) No se permite el consumo de bebidas traídas del exterior en las zonas públicas del hotel.
- d) Está prohibido fumar en todo el establecimiento, salvo en terrazas exteriores .
- e) Debe haber suficiente precaución si usa la plancha, electrodomésticos u objetos que provoquen calor, fuego o chispas, en cada alojamiento, bajo responsabilidad del cliente.
- f) Se prohíbe la cooperación en el acceso de personas que no se alojan en el establecimiento hotelero. Dicho acceso debe ser expresamente autorizado por escrito por el personal del hotel.
- g) Clientes en régimen de “Todo Incluido” tienen estrictamente restringido el acceso a bebidas para compartir con otros clientes.
- h) No se permite la reserva de hamacas en piscina dejando toallas u objetos personales sobre las mismas. El personal del hotel retirará tanto toallas como pertenencias de las mismas.
- i) En este establecimiento no se acepta el pago en efectivo en los bares y restaurantes. Todo cliente alojado dispondrá de un sistema de crédito,

cargándose todas sus consumiciones directamente a su habitación y que podrá saldar en Recepción en cualquier momento que lo estime conveniente. También podrá, si lo desea, efectuar sus pagos con tarjeta de crédito en el momento de realizar su compra (Los pagos en efectivo tan solo se pondrán realizar en la Recepción del Hotel).

- j) En caso de detectar operaciones o hábitos fraudulentos en la utilización del servicio crédito que ofrece el establecimiento a todos sus clientes, será informado y las facilidades de crédito podrán ser modificadas o canceladas por decisión del Hotel.
- k) Las habitaciones disponen de tendedero, por lo que no se permite colgar ropa en las barandillas de las habitaciones.
- l) No se permite sacar alimentos de los restaurantes del hotel.
- m) No se permite sacar toallas al exterior del establecimiento hotelero. Todos los servicios de hotel son para uso exclusivo dentro del mismo.
- n) No se permite cocinar en las habitaciones mediante uso de cocinas portátiles.
- o) No se admiten mascotas ni animales de compañía, salvo excepciones expresamente aceptadas previamente por la dirección del hotel para cada usuario.
- p) Queda prohibido el 'balconing'. El establecimiento hotelero no es responsable por los daños corporales que se ocasione a sí mismo un cliente que realice 'balconing'. El establecimiento hotelero reclamará al cliente que practique 'balconing' los daños y perjuicios que causen al establecimiento (desperfectos materiales u otros gastos) y que sean consecuencia directa del 'balconing'. La realización de 'balconing' por parte de algún cliente del hotel podrá ser sancionada con la expulsión del establecimiento hotelero, sin que ello genere derechos de devolución o pago alguno del hotel al cliente. Si fuera necesario, se recabará el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado (policía). Cualquier coste

ocasionado al hotel por asistencia al cliente por realizar ‘balconing’ será asumido por el cliente.

- q) Queda expresamente prohibido el uso, despegue, aterrizaje u operación de drones u otros dispositivos aéreos no tripulados dentro de las instalaciones del hotel y en sus zonas exteriores, por motivos de seguridad, privacidad y cumplimiento de la normativa vigente.

Se deberán seguir las indicaciones de la Dirección del hotel sobre cualquier aspecto no previsto expresamente en el presente documento

### **3.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD DURANTE SU ESTANCIA**

- a) Vigile y controle su equipaje no lo deje desatendido.
- b) Cierre la puerta de su habitación al salir y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está cerrada.
- c) Cuando esté en la habitación mantenga la puerta correctamente cerrada, aun cuando solo sea por un corto espacio de tiempo.
- d) Cierre el equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si su equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- e) Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de la recepción. Devuelva siempre la llave en mano antes de marcharse.
- f) No guarde la tarjeta de apertura de la habitación con ningún documento que indique el establecimiento ni el número de habitación.
- g) Notifique inmediatamente a la dirección cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa en los pasillos, 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 cuando usted acude a abrirla.

- h) No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de la misma.
- i) No permita al personal de reparación entrar a su habitación sin haberlo pedido o autorizado por la dirección.
- j) Tiene a su disposición cajas de seguridad en su habitación. Consulte con la recepción los términos para su correcta utilización. El establecimiento no será responsable de los daños que puedan sufrir los objetos que no estén en esas cajas de seguridad.

#### **4.- NORMAS DE ACCESO AL ALOJAMIENTO DE MENORES DE EDAD EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**

- a) Los contratos de alojamiento sólo pueden formalizarse por parte de personas mayores de 18 años, por lo que las personas menores necesitan consentimiento expreso o tácito de sus representantes legales.
- b) El hotel documentará ese consentimiento en todos los casos (autorización escrita o reserva efectuada por el adulto).
- c) En el caso de petición de alojamiento por parte de personas menores de 18 que se alojan con una persona adulta, el establecimiento cumplirá con lo establecido en el registro obligatorio para:
  - Menores de 14 años que viajan en familia: la persona adulta adulto facilitará y firmará el acceso, aportando parentesco. El establecimiento solicitará el documento de identificación de la persona menor, y si no se dispone del mismo, registrará nombre, apellidos y demás datos del menor y los datos identificativos de la persona adulta. Se recomienda que todos los menores que viajen tengan sus documentos identificativos en vigor.
  - Menores entre 14 y 17 años. En este caso todos los personas menores firmarán su registro de acceso, aportando su documento de identificación, y en todo caso figurando los datos de la persona adulta con la que viaje (padre/madre/tutor). El establecimiento solicitará siempre AUTORIZACIÓN DEL PADRE/MADRE/TUTOR , acompañado de copia del DNI del

autorizante.

d) El alojamiento de personas menores de edad que procedan de viajes organizados (docentes, deportivos, etc.) y que consten de tutores/adultos responsables, serán los que figuren en el check in y en todo caso se debe aportar siempre autorización del padre/madre/tutor.

### **La dirección**