



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Tabla de contenido

.....	1
REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	1
1. Disposiciones generales.....	3
2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento	3
3. Registro de entrada y documento de admisión	4
NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO	5
4. Derechos y obligaciones de los usuarios	5
5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera.....	5
6. Períodos de ocupación de las unidades de alojamiento.....	6
7. Precios, facturas e información	6
USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS.....	8
8. Recepción.....	8
9. Cambio de divisas	8
10. Cajas de seguridad	8
11. Lavandería	8
12. Servicio de alimentos y bebidas	8
13. Piscina y solárium.....	9
15. Aparcamiento.....	10
16. Animales.....	10
17. Protección de datos personales (RGPD).....	10
18. Varios.....	10

1. Disposiciones generales

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno, en lo que no contravenga la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, el Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, el Decreto 75/2015, de 15 de mayo, del Consell, regulador de los establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana, así como las demás normas y preceptos legales de aplicación.

2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

La admisión y permanencia de personas en este establecimiento solo se denegará por las causas siguientes:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- b) Cuando se pretenda acceder o permanecer en zonas o servicios del establecimiento fuera del horario establecido o incumpliendo sus condiciones de uso.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a alguna zona del hotel.
- d) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- e) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- f) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad. Igualmente, será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalos, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.
- g) Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestre síntomas y/o comportamientos evidentes de estar embriagada.
- h) Cuando la persona porte armas y/u objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o las personas incurran en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del

establecimiento podrá requerirles que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieran pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario, se solicitará auxilio a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de conformidad con la normativa vigente.

Se hace constar expresamente que no se denegará ni 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.

3. Registro de entrada y documento de admisión

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, el número o identificación del alojamiento asignado, el número de personas que van a ocuparlo, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión 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 establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios, tarjeta de crédito o transferencia bancaria, por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades se encuentran detallados en la recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

4. Derechos y obligaciones de los usuarios

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en el presente Reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados; a que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad; a que se correspondan con las condiciones acordadas; a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente; y a que, si desean formular alguna queja o reclamación, les sean facilitadas las correspondientes hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen la obligación de observar las normas contenidas en este Reglamento, que expresamente aceptan en el momento de formalizar su admisión, así como las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento. Asimismo, deberán acreditar su condición de usuarios cuando les sea requerido, mediante el documento de admisión o por los medios digitales habilitados al efecto, respetar las instalaciones y el equipamiento del establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o conforme a las condiciones pactadas. La presentación de una reclamación no exime del cumplimiento de la obligación de pago de los servicios contratados.

5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

Este establecimiento podrá recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este Reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad distinta al uso normal del servicio hotelero, así como, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior.

El establecimiento podrá solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación, así como efectuar los cargos que correspondan en la cuenta de los usuarios por los daños o desperfectos que, por negligencia o mal uso, se produzcan en las instalaciones, mobiliario o elementos del establecimiento. Asimismo, podrán aplicarse cargos por molestias ocasionadas a terceros, en caso de que resulte necesaria una compensación a la parte afectada.

El establecimiento podrá modificar los horarios de los distintos servicios de consumo, uso y disfrute a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dichos horarios, cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten

servicios fuera de los límites de admisión, perjudicando la programación laboral de los mismos. Los servicios ofrecidos, sus horarios, precios y condiciones de uso estarán expuestos en los accesos correspondientes y disponibles, de forma resumida, mediante códigos QR, en la página web oficial del establecimiento y en la información facilitada a los usuarios.

La empresa hotelera tiene la obligación de informar a los usuarios, con carácter previo a la contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios; de prestarlos con la máxima calidad conforme a su categoría y en los términos contratados; de garantizar un trato correcto; de mantener en buen estado las instalaciones y servicios; de disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia; y de facilitar, en caso de no poder atender a un usuario por exceso de reservas, un alojamiento alternativo en un establecimiento de la misma zona y de igual o superior categoría, asumiendo, en su caso, los gastos o sobrecostes que se originen, o devolviendo las diferencias que procedan en favor del usuario.

6. Períodos de ocupación de las unidades de alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde la hora establecida el día de entrada hasta la hora establecida el día señalado como fecha de salida, disponiendo el establecimiento de servicio de recepción las veinticuatro horas del día. Por acuerdo entre las partes, podrá pactarse un régimen diferente de ocupación, que deberá quedar reflejado en el documento de admisión.

La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior al contratado dará lugar al abono de una jornada adicional. En el supuesto de que el usuario desee permanecer alojado más jornadas de las inicialmente contratadas, será necesario que exista acuerdo expreso entre las partes.

7. Precios, facturas e información

La piscina situada en la terraza del establecimiento y su mobiliario son de uso preferente para los usuarios alojados en el hotel. El establecimiento podrá permitir el acceso a personas no alojadas siempre que no se superen los aforos máximos autorizados, prevaleciendo en todo caso el derecho de uso de los clientes del hotel.

El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio ni del uso de útiles, enseres u otros servicios prestados fuera del recinto del establecimiento, ni del comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así se haga constar expresamente en las condiciones y tarifas del establecimiento.

Las tarifas con los precios y condiciones de las distintas modalidades de alojamiento, del servicio de restaurante, de la lavandería destinada exclusivamente a clientes alojados y de los servicios complementarios propios o prestados por terceros se encuentran a disposición de los usuarios que las soliciten, y disponibles a través de códigos QR y en la página web oficial del establecimiento.

La facturación de las tarifas de alojamiento se computará por jornadas, en función del número de pernoctaciones realizadas. El importe mínimo facturable por alojamiento será el correspondiente a una pernoctación o jornada, entendiéndose esta finalizada a la hora establecida el día siguiente a la fecha de entrada.

El establecimiento podrá exigir a los usuarios, en cualquier momento y previa presentación de la correspondiente factura, el abono de los servicios prestados distintos del alojamiento, aun cuando el pago de este hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas físicas o jurídicas que, por su cuenta, presten servicios complementarios en dependencias del establecimiento serán responsables de su personal, funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios, debiendo figurar claramente identificado el titular de cada uno de ellos.

Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente por los usuarios con el establecimiento.

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

8. Recepción

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento, así como la entrega y gestión de las tarjetas físicas necesarias para el acceso a los alojamientos y a aquellas instalaciones que lo requieran.

La Dirección del establecimiento y el personal de recepción son los responsables y principales interlocutores con los usuarios para todos los asuntos internos del hotel, así como para la información, atención y asesoramiento durante su estancia. El establecimiento podrá apoyarse, a efectos organizativos y de control de calidad, en servicios centrales de gestión.

9. Cambio de divisas

Este establecimiento no presta servicio de cambio de divisas.

10. Cajas de seguridad

Todas las unidades de alojamiento disponen de caja fuerte individual a disposición de los usuarios. Las condiciones de uso de este servicio se encuentran disponibles a través de los códigos QR habilitados en las habitaciones y en la página web del establecimiento.

El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos, dinero o valores que no hayan sido depositados en dichas cajas de seguridad o que no hayan sido comunicados y comprobados previamente por su personal.

11. Lavandería

El establecimiento dispone de servicio de lavandería interna, destinado exclusivamente a los clientes alojados en el hotel. La información relativa a las condiciones del servicio, precios y plazos de entrega y devolución de prendas se encuentra disponible a través de los códigos QR habilitados en las habitaciones y en la web del establecimiento.

El hotel no se responsabiliza de las prendas que, debido a su composición, estado o condiciones de uso, puedan encoger, decolorarse o deteriorarse durante el proceso de lavado

12. Servicio de alimentos y bebidas

El establecimiento dispone de servicio de restauración. El desayuno se ofrece en modalidad de bufé para aquellos clientes que lo tengan contratado en su tarifa. En

caso contrario, el servicio de desayuno podrá contratarse adicionalmente conforme a las tarifas vigentes.

No está permitida la introducción de alimentos o bebidas ajenos al establecimiento para su consumo en el interior del hotel, incluidas las zonas comunes.

13. Piscina y solárium

La piscina y la zona de solárium son de uso preferente para los clientes alojados en el hotel. El establecimiento podrá permitir el acceso a personas no alojadas siempre que no se superen los aforos máximos autorizados, prevaleciendo en todo caso el derecho de uso de los huéspedes del hotel.

El horario de uso de la piscina será de 10:00 a 22:00 horas, pudiendo modificarse en función de la temporada o por motivos de seguridad.

El establecimiento no dispone de servicio de socorrista. Los usuarios utilizan la piscina bajo su propia responsabilidad, debiendo los padres o responsables de menores de edad velar en todo momento por su seguridad.

No se permite el uso de aparatos, instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el descanso o la tranquilidad de otros usuarios.

Por razones de seguridad e higiene, se prohíbe:

- El uso de flotadores, pelotas u objetos similares, salvo elementos de flotación para niños.
- Lanzarse a la piscina en posición invertida o con la cabeza por delante.
- Introducir objetos de cristal en la zona de baño.
- El consumo de alimentos y bebidas en el interior de la piscina.

Es obligatorio ducharse antes de acceder a la piscina, utilizar bañador y mantener unas condiciones adecuadas de higiene.

El uso de las hamacas es gratuito. No está permitido reservarlas mediante la colocación de prendas u objetos personales sin hacer un uso efectivo de las mismas. En tales casos, el personal del establecimiento podrá retirar dichos objetos para permitir su uso por otros usuarios.

14. Gimnasio

El establecimiento dispone de gimnasio de uso gratuito para los clientes alojados. Por razones de seguridad, su uso está reservado a personas mayores de 18 años, que deberán acceder con vestimenta y calzado adecuados.

El establecimiento se reserva el derecho de establecer turnos o requerir reserva previa para garantizar un uso seguro y ordenado de las instalaciones.

15. Aparcamiento

El establecimiento dispone de aparcamiento para uso exclusivo de los clientes alojados en el hotel, sujeto a disponibilidad y al pago de la tarifa correspondiente conforme a las condiciones vigentes.

El establecimiento no se hace responsable de los daños producidos o recibidos por los vehículos durante su estancia en el aparcamiento por causas ajenas a su voluntad, ni de los objetos depositados en su interior.

16. Animales

No está permitido el acceso ni la permanencia de animales en el establecimiento, con la única excepción de los perros guía o de asistencia debidamente acreditados, conforme a la normativa vigente.

17. Protección de datos personales (RGPD)

Con el fin de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, el establecimiento dispone de sistemas de videovigilancia en zonas comunes, tales como recepción y pasillos, cumpliendo en todo momento con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Los datos personales de los clientes serán tratados con la finalidad de gestionar reservas, prestar y facturar los servicios hoteleros y, en su caso, enviar información comercial sobre servicios propios del establecimiento cuando exista consentimiento expreso.

Los usuarios podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad de sus datos mediante solicitud dirigida al establecimiento, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

18. Varios

No está permitido el uso de los ascensores por menores de edad sin la compañía de un adulto responsable. Las normas de uso y aforo se encuentran visibles en las propias instalaciones.

No está permitido deambular por las zonas comunes del establecimiento sin calzado o con el torso desnudo.

A partir de las 22:00 horas deberá guardarse el debido silencio en pasillos y alojamientos, con el fin de no perturbar el descanso del resto de usuarios.

No está permitido cocinar en las habitaciones ni utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la Dirección del establecimiento.

Está prohibido fumar en todo el establecimiento, salvo en las zonas expresamente habilitadas conforme a la Ley 28/2005 y la Ley 42/2010, aplicándose la misma prohibición a dispositivos electrónicos o similares.

Los usuarios deberán notificar inmediatamente al personal del establecimiento cualquier hecho anómalo que observen y, cuando se les solicite, identificarse por razones de seguridad.

En las habitaciones se dispone del cartel de “Por favor, no molestar”, que deberá colocarse en la puerta cuando el usuario no desee ser molestado. Para la prestación del servicio de limpieza, dicho aviso no deberá estar visible.

Rogamos a los huéspedes que utilicen adecuadamente las instalaciones, respetando el mobiliario y las distintas áreas del establecimiento, y agradecemos su colaboración en caso de que durante su estancia se realice cualquier simulacro de emergencia o evacuación.

Los horarios de los distintos servicios podrán variar en función de la época del año.

Dirección