

# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO



**HOTEL SINDHURA**

**N° RTA: H/CA/01231**

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

### **PREÁMBULO. -**

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.

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; pudiendo ser consultando 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.
- 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 y 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) 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.
- e) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- f) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- g) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- h) 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 II**

### **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 más de una semana de antelación, no se aplicara ningún cargo.

- b)** Si la reserva se cancela con menos de una semana de antelación, se aplicara un cargo del 30% del coste total de la reserva.
- c)** Si la reserva se cancela el mismo día de entrada, o no se cancela, se aplicara un cargo por el importe total de la reserva.
- d)** Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche por cada dos o fracción de las estancias no realizadas.
- e)** 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), b) y c), 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.

**5.5.a.** - Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

**5.5.b.** - Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días



que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

#### **Artículo 6.- Precio.**

**6.1.-** Usted, como Cliente, deberá 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. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente.

**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.

**6.3.-** En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en nuestra publicidad.

**6.4.-** En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en la publicidad 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 13:30 horas del primer día del período

contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida.

**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.**

**8.1.** - El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuales podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.

**Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.**

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 15:00 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, a excepción de las zonas habilitadas para ello.

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

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

**10.5.-** Este Establecimiento no admite animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales.

## **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 11.1 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.** - A excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa, el Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

**12.2.-** Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa.

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

**Artículo 13.- Consejos y sugerencias**

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias tanto en la playa como en la piscina, no las deje desatendidas.
3. 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.
4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
6. 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.
7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

8. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.
9. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
10. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
11. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
12. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
13. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
14. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
15. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
16. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
17. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
18. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
19. 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.

**15.3.-** El Hotel proporciona información de servicios y actividades en Inglés y Español.

## **CAPITULO V**

### **Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel**

#### **Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel**

**16.1.-** Las habitaciones disponen de conexión telefónica interna y externa, si el cliente lo solicita en recepción disponemos de terminales para conectar a la línea.

**16.2.-** Se ofrecen bebidas a los clientes del Hotel fuera del horario del Restaurante / Bar.

**16.3.-** A petición del cliente se ofrece servicio de asistente/cuidador de niños.

**16.4.-** Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento; Lavandería-Tintorería; Restaurante y Bar y Piscina.

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

#### **LAVANDERÍA**

En recepción 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.

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

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

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 / BAR**

El horario del desayuno es: 08:30 h. a 10:30 h.

Los horarios del Restaurante para almuerzo y cena pueden consultarlo en Recepción.

No se permite:

- sacar alimentos del desayuno buffet.
- el acceso al Restaurante ni al Bar con traje de baño únicamente.

## **PISCINA Y PLAYA**

El horario de la piscina es de 8:00 h. a 22:00 h. en verano, y de 9:00 horas a 20:00 horas el resto de la temporada. El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento. No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina, así como el uso de gorro de baño en caso de tener el pelo largo. En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El Establecimiento cuenta con una política de "No Reservas de Tumbonas" para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas. El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción. Aquellos usuarios que deseen mantener sus tumbonas durante la hora del almuerzo siempre y cuando se realice en alguno de los restaurantes del Hotel, podrán solicitar asistencia al personal de atención al cliente para que mantenga reservadas sus tumbonas hasta dos horas para dicho propósito. Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa. Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina y de la playa. Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

## **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.

**17.3.-** De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

**CAPITULO VII**

**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 que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en 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.