REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:
PLANETA CÁDIZ HOSTEL
Nº RTA: 202127200000521
H/CA/ ALBERGUE TURÍSTICO – PLAYA

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

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.*

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

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, debe ser cumplimentado por el titular de la reserva con su nombre, apellido, Nº de identificación, fecha de nacimiento, dirección habitual completa y los datos de una tarjeta (16 dígitos y fecha de caducidad) para la garantía de pago de servicios no abonados a su salida, desperfectos encontrados, o el deterioro o retención de llave entregada en el check in. Una vez firmado, será conservado por el establecimiento, según normativa vigente.

3. 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. El establecimiento no acepta el servicio de alojamiento

turístico sin haber abonado el 100% de la estancia acordada.

- Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía

4. 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.

5. La jornada hotelera comienza a las 15:00 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. No obstante el establecimiento se acoge a la posibilidad de retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas para la limpieza y adecuación de la habitación si el check out de los huéspedes previos se realizó más tarde de las 11 de la mañana. 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.

6. La preparación de la habitación (armado de la cama, limpieza de baños, sustitución de toallas, recogida de basura, o sustitución de basura) sólo se realiza para la noche correspondiente al check-in y cada 4 jornadas. Para estancias de menos de 5 noches no se realizarán las labores mencionadas anteriormente.

7. Excepcionalmente, si el cliente lo requiere en la recepción en horario de 09.00 a 13.00, el establecimiento puede realizar la sustitución de toallas, limpieza de baños, limpieza de basura o armado de cama.

8. En habitaciones dobles los clientes disponen dentro de la habitación de un cartel que deben de colgar durante la mañana en el pomo de la puerta con la cara roja hacia el exterior de la habitación si no quieren que el equipo de limpieza entre en dicha habitación para su mantenimiento y limpieza, o con la cara verde hacia fuera si quieren que el equipo de limpieza y mantenimiento entre en dicha habitación durante la mañana para su limpieza y mantenimiento.

9. En habitaciones dobles los clientes disponen dentro del baño un cartel que indica el siguiente protocolo: si dejan las toallas en el suelo, serán reemplazadas por el equipo de limpieza; si dejan las toallas colgadas, se mantendrán intactas por el equipo de limpieza.

10. 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.

11. El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles 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.

12. El horario de limpieza de las habitaciones es de 11.00 a 15.00 horas. En habitaciones compartidas, siempre que esté programada una entrada para el día corriente, el horario se

puede adelantar de las 11.00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.

13. 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.

14. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en la habitación para ser consumidas en el interior de la misma. Para ello usen el comedor, la cocina o la terraza en su zona habilitada.

15. 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.

16. Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, cómo puede ser la organización de eventos temáticos mensuales, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:

a) Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.

b) Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.

c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.

d) Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.

e) Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes.

f) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.

g) Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

h) Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

17. En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

18. No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

GARAJE

19. Se dispone para todos los huéspedes de un área sito en el patio trasero para pequeños vehículos, cómo pueden ser bicicletas, ciclomotores o patines eléctricos además de otros enseres de grandes tamaños como pueden ser tablas de surf. Dichos enseres deben dejarse atado con seguridad, con llave o código, con mecanismos propios del cliente. El establecimiento no se hace responsable del robo, daño o deterioro de dichos enseres en este lugar.

20. El aparcamiento es de uso gratuito exclusivamente para los residentes del establecimiento hotelero, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando al concluir su estancia.

21. La entrada y salida de los vehículos en el garaje deberán de realizarse en horario de recepción, es decir desde las 9.00 horas de la mañana en adelante y hasta máximo las 20.00 horas de la noche. Fuera de este horario no se tendrá acceso al garaje.

22. El servicio de garaje estará sujeto a la disponibilidad de plazas en el mismo.

El Establecimiento no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de garaje ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

RESTAURANTE/BAR

Este establecimiento no dispone actualmente de servicio de restaurante o de bar.

COCINA COMUNITARIA

- Se permitirá el uso y disfrute de la cocina comunitaria por parte de cualquier huésped de modo gratuito.
- Corren a cargo de los huéspedes el suministro de alimentos y bebidas.

PISCINA

Este establecimiento no dispone de instalaciones ni servicios de piscina.

23. Se prohibe el uso de las toallas de la habitación para la playa.

24. Se prohíbe colgar las toallas en cualquiera de las barandillas, ya sea en las barandillas del patio principal como de los balcones privados de las habitaciones que dan a la calle.

25. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de césped mo ajardinadas
.

26. Queda prohibido fumar en las zonas de césped o ajardinadas.

27. Hagan uso de las papeleras.

INFORMACIÓN Y DUDAS

28. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del Hotel.

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

29. Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.

30. Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.

31. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 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, aún cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.

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

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

- Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecia 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 Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.

- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.

- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación, bajo cargo extra de 15 euros.

- Nuestras medidas de seguridad exigen que Ud. apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar. Las normas de seguridad prohíben el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento hotelero.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.

- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.

- Queda prohibida la entrada de toda persona que no esté registrada en la recepción.

- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.

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

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

- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.

- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.

- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

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

- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.

- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero:

  - Cocina: de 08.00 a 00.00
  - Comedor: de 08.00 a 00.00
  - Terraza: de 09.00 a 00.00
  - Sala Audiovisual: de 09.00 a 23.00
  - Sala de juegos: de 09.00 a 23.00
  - Lavandería: de 09.00 a 23.00

- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.

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

NORMAS ADICIONALES

1. No sé permitirá el acceso de menores de edad que no vayan tutelados por un adulto

2. Los niños de 3 años o menores de 3 años tiene derecho al uso gratuito de su estancia. Los niños de 4 años o mayores deben abonar su cama como cualquier adulto.

3. La política de cancelación de reservas será suscrita y aceptada en el momento de contratación del dicha reserva, ya sea directamente en recepción o a través de distintos portales de internet intermediarios o propios, pudiéndose ser ésta variable dependiendo de la tarifa estándar con descuentos adicionales que se le aplique.

4. Los equipajes y efectos de huésped responden preferentemente al hostelero por el deporte del hospedaje a tal efecto podrán ser detenidos mientras no se liquide la cuenta pendiente.

5. Se podrá ofrecer el servicio de late check-out bajo disponibilidad y con aviso previo, suponiendo un coste extraordinario de 20% del coste de la cama esa noche corriente por persona hasta máximo las 18 horas del mismo día.

6. Queda prohibida la utilización de cualquier otra cama que no sea la asignada al huésped, ni tan siquiera para esparcimiento del equipaje. De lo contrario se deberá abonar el coste correspondiente por el uso de dicha cama, además de la asignada.

7. Se permitirán las visitas de personas ajenas a toda reserva por un periodo máximo de 2 horas (solo en zonas comunes, nunca en las habitaciones), previo aviso y registro en recepción.

8. Nunca se permitirá el acceso al establecimiento de personas ajenas a cualquier reserva en horario fuera de recepción, es desde las 19.00 horas hasta las 09.00 horas. En caso de incumplimiento de este artículo se aplicará al titular de la reserva afectada sanción correspondiente indicado en el "Anexo de sanciones".

9. Todos los huéspedes podrán hacer uso del servicio de Wi-Fi gratuita en cualquiera de las zonas del establecimiento a las que les sea permitido el acceso y en las que la señal sea percibida. El nombre de usuario y contraseña de dicha señal será felicitado en el check- in.

10. El huésped tiene la obligación de poner en conocimiento del establecimiento el padecimiento de enfermedades contagiosas.

11. En el proceso de check-out se realizará un inventario de comprobación de la estancia utilizada y sus enseres, siendo responsabilidad del huésped el abono de todo el faltante o deteriorado,

12. Todo daño causado por el huésped podrá ser reclamado por el establecimiento mediante el abono del valor del daño causado, aplicándose la tarifa indicada en el "Anexo de sanciones". En el caso de no abonarlo le será cargado en la tarjeta bancaria facilitada en su documento de admisión.

13. Bajo ningún concepto el huésped puede dejar sus pertenencias en la habitación tras las 12.00 horas del día del check out. Estas deben ser retiradas por el cliente. En dicho caso se le cobrará una noche más en dicha cama/habitación al no permitir que otros huéspedes ocupen dicha cama/habitación.

14. Los clientes tienen a su disposición una **consigna común** para guardar su equipaje antes del check in, desde las 09.00 horas, o tras su check out, hasta las 20.00 horas, por un coste de 3 €/día/persona por todo el equipaje que necesiten dejar hasta un máximo de 4 bultos. Si el cliente no acude a recogerlo el día corriente, el establecimiento cobrará 3 € adicionales por cada día extra que permanezcan sus cosas en la consigna.

15. En caso de olvido de algún objeto por parte del huésped este será enviado por el establecimiento a contra-reembolso en el periodo máximo de un año.

16. Todo huésped que una vez realizado el check-out requiera hacer uso de las instalaciones se le autorizará, previo aviso en recepción y entrega de las llaves de su habitación, el uso de las zonas comunes hasta máximo las 14.00 horas.

17. Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

ANEXO DE SANCIONES

A. Tarifas aplicables por deterioro de enseres en habitaciones:

- Sábanas: 16 €
- Funda Nórdica: 30 €
- Funda de almohada: 5€
- Relleno nórdico camas 90-100cm: 28 €
- Relleno nórdico camas 135: 32 €
- Relleno nórdico cama matrimonial: 44 €
- Almohada:18 €
- Colchón de literas: 125 €
- Colchón habitación doble: 155 €
- Colchón 135cm: 250 €
- Funda de colchón habitación doble: 18 €
- Funda de colchón 135cm: 14 €
- Manta: 30 €
- Toalla de ducha: 12 €
- Toalla de mano: 8 €
- Alfombrín: 6 €
- Juego de llaves completo 15 €
- Cerradura de taquilla en habitación compartida: 10 €