



Art

Hospedería del Zenete

INDICE

PREAMBULO

CAPITULO I - Condiciones de Admisión

Artículo 1.- Condiciones de admisión

Artículo 2.- Requisitos de admisión

Artículo 3.- Derechos

Artículo 4.- Obligaciones

CAPITULO II - Normas de funcionamiento y de convivencia

Artículo 5. Reserva

Artículo 6. Precio

Artículo 7. Periodo de ocupación

Artículo 8. Prohibiciones y Responsabilidades

Artículo 9. Limitaciones

Artículo 10.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza

Artículo 11.- Consejos y Sugerencias

CAPITULO III - Información sobre la organización administrativa del hotel

Artículo 12. Dudas y cuestiones diversas.

CAPITULO IV - Información sobre servicios complementarios prestados por empresas distintas

a la entidad explotadora

Artículo 13. Servicios prestados por terceros.

CAPITULO V - Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel

Artículo 14.- Servicios prestados por el Hotel

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 15. Seguridad sobre instalaciones y servicios.

CAPITULO VII - Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 16. Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

PREÁMBULO

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, dispone lo siguiente en el Capítulo 1, artículo 25:

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.

CAPITULO I

Condiciones de admisión

Artículo 1. Condiciones de admisión

1.1. Todos los clientes mayores de 14 años están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero, quedando registrados en el Libro Registro según Ley orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana Art. 25. Estos registros se enviarán diariamente a las fuerzas y cuerpos de seguridad.

1.2. 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.

1.3. Se 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. Se considera Cliente del hotel única y exclusivamente a las personas que hayan cumplimentado y firmado el documento de admisión a su llegada al hotel. En ese momento será informado de la existencia del presente Reglamento Interior que se expone en el tablón de anuncios y página web.

2.2. Al cumplimentar el documento de admisión, todos los clientes mayores de 14 años deberán 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, será entregado al cliente para su firma y que constará, al menos, categoría del hotel ciudad, código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, nombre, DNI, identificación de la habitación, número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y precio acordado.

Artículo 3. Derechos

Son derechos del Cliente de este establecimiento:

- a) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación y recibir factura o ticket del precio abonado por los servicios prestados.
- c) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- d) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- e) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, para ello en la recepción del hotel se pone a disposición del cliente un Libro oficial de Reclamaciones.

Artículo 4. Obligaciones

Son obligaciones del Cliente de este establecimiento:

- a) Respetar las presentes normas de régimen interno.
- b) Respetar este establecimiento, sus instalaciones, sus equipamientos y zonas restringidas.
- c) Observar las reglas de convivencia e higiene, así como los protocolos de actuación en supuestos de emergencia o crisis sanitarias.
- d) Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la habitación a la hora acordada o por lo general a las 12:00 a.m.
- e) 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.

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, número de personas alojadas, datos del cliente: nombre, teléfono de contacto, correo electrónico; 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 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 a la fecha de llegada, se le exigirá el pago de la primera noche de estancia contratada.
- b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará también el día de salida.
- 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).

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.

Artículo 6. Precio

6.1. Como cliente deberá pagar los servicios contratados de alojamiento, extras parking, desayuno... en el momento del check in con 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 tarjeta bancaria, transferencia bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento, según ley en el momento actual.

6.3. En caso de exigirse el pago de los servicios antes de la prestación de los mismos, se le enviará el número de cuenta para efectuar el pago con transferencia bancaria o se solicitará tarjeta (física o virtual) para emitir el pago con tarjeta, y haciéndolo constar en la reserva. Se le entregará la factura con el método y fecha de pago, y si así se solicita, un justificante del prepago junto con la copia del datafono si es solicitada.

Artículo 7. Periodo de ocupación

7.1. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 12:00 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. En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada.

7.2. Este establecimiento hotelero acepta las siguientes tarjetas bancarias: VISA, MASTERCARD.

7.3. 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”.

7.4. 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 haciéndose efectivo el pago en el momento de la prórroga. El precio del día/s que se prorrogan será el que este establecido en el momento de la prórroga.

7.5. No se permitirá la ocupación y estancia de más personas de las permitidas en la habitación.

En el caso que se pueda alojar una persona más de la contratada deberá abonar la diferencia según tarifa fijada.

7.6. El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 10:00 a 15:00 horas.

Artículo 8. Prohibiciones y Responsabilidades

8.1. Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento hotelero. De no cumplir con lo expresado el hotel hará un cargo adicional por concepto de lavandería y tintorería de cortinas, colchas, edredones...

8.2. Se prohíben las visitas y acceso a las habitaciones del hotel de personas que no estén alojadas en el hotel.

8.3. En este Establecimiento no se admiten animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales:

1.- Le informamos que no están permitidos los animales en las habitaciones, estén o no en trasportines. Salvo en el caso de los perros guía.

2.- Los daños causados por una mascota no declarada a la entrada, serán cargados a cuenta del cliente.

3.- Igualmente se le efectuarán cargos en su tarjeta de crédito una vez comprobada la habitación tras la salida en concepto de daños y desperfectos, en caso de haberlos.

4.- También se realizarán cargos adicionales por sustracción de mobiliario u otros objetos que se encuentren en la habitación.

5.- El acceso de animales a las zonas comunes como restaurante, salón social, salones...no está permitido, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales. En este caso excepcional:

5.1.- No podrán utilizar la ropa del hotel para que duerman, ni dormir con ellos en la cama.

5.2.- El propietario de la mascota se hace responsable de su higiene y de los daños en la limpieza, mobiliario o personales que pueda producir.

5.3.- El cliente deberá viajar con la cartilla de vacunación.

5.4.- El hotel no se hace responsable en el caso de que el animal se escape de las Instalaciones.

8.4. Está prohibido cocinar en la habitación.

8.5. Está prohibido sacar comida del Restaurante, salvo excepciones.

8.6. El hotel no se hace responsable por objetos olvidados, dinero u otros valores de cualquier clase en áreas públicas del establecimiento, ni por artículos olvidados dentro de las habitaciones.

8.7. El hotel no se responsabiliza de robos/hurtos o pérdidas de objetos no depositados en recepción o instalaciones del hotel bajo depósito y recibo.

8.8. Los objetos olvidados en la habitación quedarán custodiados por el hotel por un periodo de 60 días, concluido este periodo y al no haber reclamación por el cliente serán desechados. En caso de envío del objeto olvidado, el cliente se hará cargo del gasto de mensajería.

8.9. El hotel declina toda responsabilidad por la pérdida de joyas, dinero, documentos y otros valores de cualquier clase, dejados en las habitaciones.

Artículo 9. Limitaciones

9.1. 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 la persona que pretenda acceder no haya abonado el ticket/entrada en los casos en que esta sea exigible.

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

e) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.

f) 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.

g) 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.

h) Cuando la persona porte armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

9.2. 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.

Artículo 10.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza

10.1. El Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir en todas las instalaciones del hotel.

10.2. Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento.

10.3. Se ha de hacer uso de las papeleras de las habitaciones, o entregar la basura al personal de hotel para que pueda desecharla correctamente.

Artículo 11.- Consejos y sugerencias

11.1. El cliente debe vigilar su equipaje en todo momento. No debe dejarlo desatendido.

11.2. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Al salir de la habitación el cliente comprobará que la puerta está correctamente cerrada.

11.3. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, etc.

11.4. Si olvida o extravía su tarjeta/llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva tarjeta/llave para abrir su habitación. Por su seguridad, en ningún caso podrá abrirle la camarera de piso o personal del hotel. Se le solicitará de nuevo documento identificativo para comprobar su identidad y facilitarle una nueva tarjeta/llave.

11.5. En caso de desear que limpieza haga su habitación, no coloque ningún cartel, o coloque el aviso "Clean/ Limpiar en la puerta.

11.6. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso "Por favor, no molesten".

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

11.8. Respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel y las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite

hacer ruido o cualquier acción que perturbe el descanso y la estancia del resto de huéspedes o clientes de las instalaciones.

11.9. Algún horario puede cambiar en función de la época del año o causas circunstanciales.

CAPITULO III

Información sobre la organización administrativa del hotel

Artículo 12. 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 prestados por empresas distintas a la entidad explotadora

Artículo 13. Servicios prestados por terceros

13.1. Nuestro establecimiento le ofrece excursiones y servicios realizados por empresas distintas a la explotadora del Hotel de las que podrá informarse en Recepción.

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

13.3. Si se solicita un servicio exterior de forma personal, será el cliente quien se haga cargo del pago del mismo, y no el Hotel.

CAPITULO V

Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel

Artículo 14.- Servicios prestados por el Hotel

Este Hotel ofrece a los Clientes los siguientes servicios con las normas de uso de cada servicio:

LAVANDERÍA

Siempre sujeta a disponibilidad.

El precio es de 25€ por lavadora. ´

Debe entregarse la ropa en una bolsa que deberá solicitar a recepción por la mañana y será entregada entre 24 horas y 48 horas.

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

RESTAURANTE - CAFETERÍA

Horario Restaurante: Horario Cafetería

- Desayuno: 07:30 h. a 11:00 h.

- Almuerzo: 13:00 h a 15:30 h.

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

La cafetería se mantiene abierta desde su apertura a las 07:30 hasta el cierre, salvo eventos, reserva del espacio o cierres puntuales.

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación, operacionales y a dictamen del hotel.

Se ruega consultar horarios en Recepción puesto que varían en función de la temporada y de la ocupación.

Consulte en recepción sobre Servicio de Habitaciones.

No se permite el acceso al restaurante/cafetería con ropa de baño, con prendas de vestir sin cubrir y sin calzado.

SERVICIO CAJA SEGURIDAD EN HABITACIONES

Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja de seguridad en gratuidad. Pueden solicitar tanto llave como bombín de seguridad en la Recepción del Hotel.

En caso de pérdida o sustracción de llave o bombín, se realizará un cargo al cliente por valor del mismo.

Se recomienda que el cliente deposite todos los objetos de valor en la caja de seguridad de su habitación.

Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja de seguridad de la habitación.

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 15. Seguridad sobre instalaciones y servicios

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

15.2 Para cubrir el servicio de seguridad del cliente el hotel cuenta con un sistema de video vigilancia para así lograr la máxima efectividad en la vigilancia del recinto. La zona video vigilada será informada por medio de carteles en donde se le proporcionará información de contacto sobre el responsable del tratamiento y el motivo de la vigilancia.

15.3. 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 Recepción/Dirección para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

CAPITULO VII

Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 16. Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias

16.1. En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se comunicará al Cliente para que se conozcan las medidas que se adopten y las cumpla.

16.2. 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.

16.3. El hotel cuenta con Protocolos de actuación para los casos de emergencias.