

REGLAMENTO REGIMEN INTERIOR



Chiclana - Cádiz - Spain

Fecha y nº de versión	Persona responsable	Encargado de aprobación
11/06/2020 Versión 3.2	Dirección	Consejo de Administración

PREÁMBULO

El respeto a la Ley constituye uno de los principios fundamentales de Gestora las dunas. En consecuencia, de la entrada en vigor el día 19/05/2020 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus se establece el presente documento que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

Tabla de contenido

Preámbulo.....	2
TÍTULO PRIMERO. – OBJETIVO y AMBITO DE APLICACION.....	3
1. Finalidad.....	3
2. Legitimación.....	3
3. Vinculación con el programa de Cumplimiento/Compliance.....	3
4. Destinatarios.....	3
5. Cumplimiento de normativas e instrucciones.....	3
Titulo segundo – Condiciones de admisión y permanencia.....	3
6. Prohibiciones y limitaciones.....	3
7. Pago de Servicios.....	4
8. Reserva.....	4
9. Acceso con animales de compañía.....	4
titulo TERCERO – NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO.....	5
10. Normas generales.....	5
11. Horarios.....	5
12. Acceso a las habitaciones por personal del hotel.....	5
13. Uso de toallas.....	5
TITULO TERCERO - instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.....	6
14. Seguridad.....	6
15. Expedición, venta y consumo de tabaco.....	6
16. Servicio de animación.....	6
17. Servicio de piscina.....	6
TITULO CUARTO. Información administrativa sobre la organización.....	7
21. Organización administrativa.....	7
TÍTULO SEXTO. – Relación de servicios complementarios que se presten por empresas AJENAS A GESTORA LAS DUNAS.....	7
TITULO SEPTIMO – ENTRADA EN VIGOR.....	7

Fecha y nº de versión	Persona responsable	Encargado de aprobación
11/06/2020 Versión 3.2	Dirección	Consejo de Administración

TÍTULO PRIMERO. – OBJETIVO Y AMBITO DE APLICACION

1. Finalidad

Fijar las normas de comportamiento y obligaciones que deben siempre respetarse por todos los clientes del establecimiento para acceder, permanecer y usar los servicios ofrecidos por Gestora las Dunas.

2. Legitimación.

01. Ley 13/2011 de Turismo de Andalucía.
02. Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, que regula los requisitos de acceso y permanencia en los establecimientos hoteleros.
03. Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía y el Reglamento General de la Admisión de Personas en los Establecimientos de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (Decreto 10/2003, de 28 de enero)
04. Este documento no sustituye otros regímenes específicos actualmente.

3. Vinculación con el programa de Cumplimiento/Compliance.

El presente Reglamento de régimen interior para cliente es uno de los medios a través del cual se sancionará la violación de los procedimientos y normativas internas implantadas para la prevención y detección de delitos.

4. Destinatarios.

El Reglamento de Régimen interior se aplica a todos los huéspedes y usuarios de los Servicios ofrecidos por Gestora las Dunas, quienes se denominan en el presente documento como CLIENTE/CLIENTES.

5. Cumplimiento de normativas e instrucciones.

Los clientes deben respetar y cumplir todo lo establecido en el presente documento, así como las restantes normativas vigentes en el momento de su estancia.

TITULO SEGUNDO – CONDICIONES DE ADMISIÓN Y PERMANENCIA

6. Prohibiciones y limitaciones.

01. Queda prohibido el acceso y/o permanencia en el establecimiento:
 - a. Cuando el aforo establecido se haya completado con los clientes que se encuentren en el interior del establecimiento.
 - b. Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
 - c. Cuando se carezca de la edad mínima establecida conforme al presente reglamento.
 - d. Cuando el cliente que pretenda acceder o se encuentre en el interior del establecimiento provoque altercados o manifieste y/o mantenga actitudes violentas, agresivas de conformidad con los usos sociales.
 - e. Cuando el cliente porte armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales, con la única excepción de personal de empresas de seguridad, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad debidamente inscritas, todas ellas siempre que estén ejerciendo las funciones que le son propias.
 - f. Cuando el cliente origine situaciones de peligro a otros asistentes o no reúna las condiciones de higiene y/o sanitarias.
 - g. Cuando el cliente porte prendas, emblemas, artículos o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia, conforme al manual de simbología emitido por la comisión estatal contra el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

Fecha y nº de versión	Persona responsable	Encargado de aprobación
11/06/2020 Versión 3.2	Dirección	Consejo de Administración

h. Cuando el cliente porte drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, así como aquellos que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados, todo ello de conformidad con los usos sociales.

02. Queda prohibido el acceso a comedores y restaurantes con prendas húmedas o empleando toallas sobre dichas prendas.
03. Queda prohibido el acceso a todas aquellas estancias o espacios calificados como de uso privado y/o reservado para personal del hotel.
04. Queda prohibido el consumo de alimentos o bebidas en la piscina y zonas comunes, que no hayan sido adquiridos en el establecimiento.
05. El cliente está obligado al abono de todos los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso y/o permanencia en el establecimiento.

7. Pago de Servicios.

01. Los clientes tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación del documento de pago en el mismo establecimiento o en las condiciones pactadas en el documento de admisión, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la suspensión o exención de pago de conformidad con el artículo 22 de Ley de Turismo de Andalucía.
02. Se establece como medio de pago preferente la tarjeta bancaria o cualquier otro medio equivalente.
03. No se permite la estancia de más personas de las permitidas por la tarifa contratada por el cliente. De producirse deberá abonar la tarifa fijada para dicho uso, sin bonificaciones ni descuentos.
04. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito en el apartado 6.1. sin previa comunicación y conformidad de Gestora Las Dunas ocasionará el deber del cliente de abonar dichos servicios al triple del precio en el que se encuentren dicho día, sin bonificaciones, ni descuentos. De igual modo debe indemnizar a Gestora Las Dunas por la totalidad de los perjuicios sufridos en concepto de lucro cesante.
05. El servicio de parking es complementario y en consecuencia no forma parte del servicio estándar, debiendo abonarse conforme a las tarifas publicadas en la web.
06. En caso de olvido de objetos el cliente asume los costes íntegros de envío.

8. Reserva.

01. Con carácter general, la reserva de alojamiento comienza a las 12:00 horas del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Este horario puede verse modificado por razones de ocupación o protección de la salud pública.
02. No se admiten reservas ni estancias en las habitaciones de menores de edad no acompañados por un adulto, considerando responsables al titular de la Reserva de todos los actos realizados por los menores.
03. Es necesario mostrar la documentación legal oportuna (DNI, Pasaporte, Libro de familia) para ser beneficiario de descuentos por edad.

9. Acceso con animales de compañía

01. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales de compañía
02. Se exceptiona únicamente a las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guías por personas con disfunciones visuales, siempre y cuando cumplan lo establecido en dicha normativa y en DECRETO 32/2005, de 8 de febrero, por el que se regula el distintivo de perro guía y el procedimiento para su concesión.

Fecha y nº de versión	Persona responsable	Encargado de aprobación
11/06/2020 Versión 3.2	Dirección	Consejo de Administración

TITULO TERCERO – NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

10. Normas generales.

01. Respetar y cumplir las directrices del personal del hotel en materia de seguridad y protección de la salud.
02. No permitir la entrada en su habitación a personas extrañas ni la entrega de servicios no solicitados.
03. Utilizar las instalaciones de forma adecuada y de conformidad con los usos sociales, respetando el mobiliario, menaje del apartamento y jardines.
04. Respetar las normas y horarios establecidos.
05. Evitar la generación de ruido innecesario, con especial vigilancia en horario nocturno.
06. Notificar inmediatamente en la recepción cualquier hecho anómalo que aprecie, en especial actitudes sospechosas en pasillos o zonas comunes.
07. Es obligación del cliente mantener cerrada la puerta de su habitación y echar el cierre cada vez que se ausente de la misma, cualquiera que sea la duración estimada de su salida.

11. Horarios.

01. Los horarios establecidos tienen carácter general y se aplicaran en caso de inexistencia de regulación específica, debiendo ser siempre respetado por los clientes. Este horario puede verse modificado por razones de ocupación o protección de la salud pública.
 - a. El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:30 horas a 16:00 horas.
 - b. El horario de funcionamiento de piscinas es de 11:00 horas a 19:30 horas.
 - c. El horario de funcionamiento del servicio de desayunos es de 08:00 horas a 10:00 horas.
 - d. El horario de funcionamiento del servicio de almuerzos es de 13:30 horas a 15:30 horas.
 - e. El horario de funcionamiento del servicio de cenas es de 19:30 horas a 22:00 horas.
 - f. El horario del servicio de lavandería y plancha es de 11:00 horas a 12:00 horas. La devolución de la prenda se realizará antes de las 24 horas del fin del servicio.
02. En las zonas de acceso a los servicios de uso común existe categoría donde se consigna el horario de apertura y cierre vigente en el momento de su estancia.

12. Acceso a las habitaciones por personal del hotel.

01. El cliente permitirá el acceso al personal del establecimiento para:
 - a. Arreglar la habitación, siempre y cuando el cliente comunique por los medios establecidos su voluntad de recibir dicho servicio, el cual se prestará con carácter general en ausencia del cliente.
 - b. Efectuar reparaciones en la habitación, previa comunicación al cliente.
 - c. Ejecutar medidas excepcionales y temporales establecidas por el Poder Ejecutivo por razones de catástrofes, emergencia o salud pública.

13. Uso de toallas.

01. Queda prohibido utilizar toallas y otras prendas de la habitación para uso exterior.
02. Queda prohibido el colgado/tendido de prendas en la fachada del hotel.

Fecha y nº de versión	Persona responsable	Encargado de aprobación
11/06/2020 Versión 3.2	Dirección	Consejo de Administración

TITULO TERCERO - INSTALACIONES O SERVICIOS QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO Y DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL RESPECTO.

14. Seguridad.

01. No se asume ningún tipo de responsabilidad frente a hurtos, robos o pérdidas sobre objetos que no hayan sido previamente comunicados y depositados en la caja fuerte de la habitación.
02. No asume responsabilidad alguna frente a hurtos, robos o pérdidas de los objetos no depositados en la recepción, ni de aquellos depositados en el cuarto de maletas sin la debida protección (cerrados previamente por el cliente).
03. La responsabilidad asumida estará limitada a las condiciones de alquiler de la caja de seguridad y con el límite establecido, si existiere, de la póliza de seguro.
04. Es obligación del cliente la utilización de los sistemas de protección de apertura de su equipaje (llave, cerradura con código, candado, etc.).
05. No se asume ningún tipo de responsabilidad frente a los objetos depositados en los interiores de los vehículos estacionados en el aparcamiento exclusivo de clientes.

15. Expedición, venta y consumo de tabaco.

01. Existe una máquina expendedora de tabaco ubicada en el Hall de recepción, único punto donde se permite la venta y expedición.
02. Queda prohibido el consumo de tabaco en todas las zonas comunes o de uso colectivo que no se consideren al aire libre, en las habitaciones y en las áreas y zonas de juegos para la infancia.

16. Servicio de animación

01. La participación en las actividades de animación por parte del cliente es completamente voluntaria.
02. Los integrantes del equipo de animación recomendarán el papel a desempeñar por parte del cliente voluntario, informándole sobre las acciones a realizar. Dicha información podrá trasladarse antes de la petición de voluntarios o con posterioridad a su selección.
03. Para el caso de que se hubiera informado con posterioridad al voluntario de las tareas a realizar y este no estuviera conforme deberá de comunicarlo y abandonar la actividad regresando a su ubicación.

17. Servicio de piscina

01. Es obligatorio ducharse con carácter previo a utilizar las piscinas.
02. Queda terminantemente prohibido el empleo de agua y jabón en las duchas comunitarias, así como afeitarse o lavarse los dientes.

Fecha y nº de versión	Persona responsable	Encargado de aprobación
11/06/2020 Versión 3.2	Dirección	Consejo de Administración

TITULO CUARTO. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

18. Organización administrativa

01. El establecimiento se organiza jerárquicamente contando con una dirección general, apoyada por una subdirección de apoyo de la que dependen las diferentes áreas de gestión.
02. Todas las cuestiones relacionadas con el funcionamiento del establecimiento se canalizan a través del servicio de relaciones públicas, con el apoyo del área de recepción.

TÍTULO SEXTO. – RELACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE SE PRESTEN POR EMPRESAS AJENAS A GESTORA LAS DUNAS.

19. Servicios complementarios.

01. El establecimiento tiene externalizados determinados servicios en régimen de arrendamiento o encomiendas de gestión.
02. Todos los proveedores de servicios externalizados por Gestora Las Dunas han de pasar un procedimiento de homologación, respetar y comprometerse con nuestras normativas y directrices.
03. Dichos servicios son:
 - a. Alquiler de vehículos
 - b. Alquiler de bicicletas
 - c. Escuela de surf.
 - d. Excursiones y visitas.

TITULO SEPTIMO – ENTRADA EN VIGOR

20. Vigencia.

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación.