

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



Gran Hotel del Coto

1. CONDICIONES DE ADMISIÓN

1.1. Disposiciones generales:

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de Mayo, de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Precepto de aplicación.

1.2. 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 sólo se denegará por las causas siguientes:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- b) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- c) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad según el artículo 36 de la ley de turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de ordenación hotelera.

Se hace constar expresamente que no se denegará o 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.

1.3. 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, identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, cumplimentado en duplicado ejemplar, 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 original será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento.

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

2. NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO:

2.1. Derechos y obligaciones de los usuarios

limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, se vele por 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, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas según el artículo 21 del Decreto Ley. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

2.2. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera:

Este establecimiento puede 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 diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior. A las unidades de alojamiento, solo pueden acceder las personas registradas al efecto, según consta en el artículo 2.e del Decreto Ley.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

También puede variar los horarios de los diferentes 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 dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios físicos o digitales existentes en los alojamientos, existiendo también información en la habitación del plan de evacuación para casos de emergencia.

Este establecimiento tiene la obligación de dar a sus precios la máxima publicidad en recepción y de tenerlos a disposición de los usuarios. De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios. De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia. De facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

2.3. Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento:

Los usuarios de este establecimiento podrán solicitar la ocupación de la unidad de alojamiento

a partir de las 14 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, el Hotel siempre que disponga de la misma antes de las 14 horas se la facilitará al usuario con el fin de dar el mejor servicio. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

2.4. Precios, facturas e información:

Las piscinas generales, su mobiliario propio y los jardines existentes en el recinto del establecimiento, son de uso gratuito.

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

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares, eventos de congresos, banquetes, lavandería, depósitos por uso de toallas de piscina y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

El establecimiento podrá exigir a sus usuarios, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aún cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de estas dependencias estará claramente identificado el titular de la misma.

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

3. USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS:

3.1. Recepción

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las llaves o tarjetas para acceder a los alojamientos. El Director, junto con el personal de recepción y, en su caso, conserjería, son los responsables o centros de relación con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

3.2. Cajas de seguridad:

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad de uso gratuito. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

3.3. Lavandería-tintorería:

En cada alojamiento se encuentra información con las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

3.4. Toallas para piscina:

Están a disposición de los clientes en recepción durante el periodo estival. Su entrega se formalizará abonando el usuario el pago del importe estipulado e identificándose en el mostrador de recepción, abonándose a su vez un depósito de garantía. Los lavados posteriores, requeridos por los usuarios, se facturarán conforme a los precios y condiciones que indique el establecimiento.

3.5. Servicio de desayuno temprano:

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del restaurante, podrá disfrutar de un picnic de desayuno. Para acceder a este picnic deberá notificarlo en recepción antes de las 21 horas del día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

3.6. Piscinas y jardines:

Su uso y disfrute son gratuitos. En los directorios en papel o digitales existentes en los alojamientos se especifican los horarios y condiciones de uso que se detallan a continuación, así como en la misma piscina o la Recepción del Hotel.

Se prohíbe el uso de las piscinas a partir de las 20 horas ya que es cuando el personal de mantenimiento inicia la limpieza y cloración de las aguas. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños.

Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las personas, praderas y plantas.

Se prohíbe el uso de aparatos, instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios. Se prohíbe el consumo de bebidas o comidas, no adquiridas en el establecimiento, fuera de los alojamientos.

Se prohíbe, por razones de higiene, el consumo de alimentos en las piscinas y jardines, salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes.

Las piscinas cuentan con un servicio de socorrista, su horario está expuesto en los indicadores ubicados en el recinto de dichas piscinas y en información digital. Los padres o responsables de los menores de edad deberán velar para que éstos no usen las piscinas cuando no esté presente el socorrista o hacerlo bajo su propia tutela y responsabilidad. Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de las piscinas, utilizar siempre bañador y no meterse en las piscinas con pañales o similares.

Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de los alojamientos, en las zonas de piscinas y jardines.

El uso de las hamacas de la zona de las piscinas es gratuito, bajo disponibilidad.

No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas prendas u otros objetos personales por tiempo indeterminado, no haciendo un uso continuado de ellas. En caso necesario y en las circunstancias descritas, el personal del establecimiento podrá retirar las prendas o los objetos de las hamacas para que sean ocupadas por otros usuarios.

El usuario es el responsable de la vigilancia de sus pertenencias personales en cualquier zona

noble o de uso común, no haciéndose responsable el establecimiento de cualquier posible hurto o daño a las mismas.

3.7. Gimnasio:

El establecimiento dispone de esta instalación de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 16 años provistos de toalla, ropa y calzado deportivo. Para su acceso debe solicitar una tarjeta de acceso en la Recepción del Hotel con una fianza que se devolverá a la entrega de la misma de nuevo a Recepción.

3.8. Otras disposiciones:

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.

No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el restaurante no se permitirá la entrada a los caballeros con pantalón corto y camisetas sin mangas.

A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.

Antes de entrar en los centros de consumo los usuarios deberán exhibir, a los responsables de los mismos, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.

La media pensión se compone de desayuno y cena. Bebidas no incluidas, las cuales se facturaran en el mismo Restaurante pudiéndose también cargar a la habitación siempre y cuando disponga esta de crédito otorgado por el Hotel. Este régimen es personal e intransferible. No se permitirá sacar alimentos de o llevar comestibles a los centros de consumo del Hotel.

Los servicios de algunas instalaciones deportivas, teléfono, lavandería, o uso de toallas de playa entre otros no se comprenden en la tarifa de la unidad de alojamiento.

No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas.

Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente, en jardines, pasillos y demás zonas generales o comunes.

Queda totalmente prohibido cocinar en las habitaciones, así como el uso de aparatos eléctricos calentadores de agua, narguiles, etc, sin autorización de la dirección.