

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

REGULATION INTERNAL RULES



PRESENTACIÓN

I.- NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA.

Art 1.- Registro de Entrada y Documento de Admisión.

Art 2.- Acceso al Hotel y a sus servicios.

Art 3.- Reserva.

Art 4.- Garantía Previa de Pago.

Art. 5.- Precio.

Art. 6.- Periodo de ocupación de las unidades de alojamiento.

Art. 7.- Personas por Alojamiento y Visitas.

II.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Art. 8.- Prestación de los servicios del Hotel.

Art. 9.- Servicios de Limpieza de Habitaciones.

Art 10.- Servicio de Caja Fuerte.

Art. 11.- Servicio de Garaje.

Art. 12.- Otros Servicios.

Art. 13.- Asistencia Médica y Primeros Auxilios.

III.- NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE.

Art. 14.- Fumadores

Art. 15.- Régimen de Comidas y Bebidas.

Art. 16.- Indumentaria y Vestuario.

Art. 17.- Acceso de Animales.

Art. 18.- Estancia de Niños.

Art. 19.- Objetos Perdidos y Abandonados.

Art. 20.- Normas de Uso.

IV.- NORMAS DE ADMISIÓN

Art. 21.- Otras Normas de Uso.

Art. 22.- Consejos y Sugerencias.

Art. 23.- Circulación y Estancia en el Hotel.

V.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

Art. 24.- Gestión de Datos.

VI.- ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE.

Art. 25.- Dudas y Cuestiones Diversas.

VII.- INFORMACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS.

Art. 26.- Servicios Prestados por Terceros.

VIII.- INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LAS INSTALACIONES O SERVICIOS QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL RESPECTO.

Art. 27.- Seguridad sobre Instalaciones y Servicios.

Art. 28.- Normas de Seguridad.

Art. 29.- Protocolos de Actuación en Supuestos de Emergencias o Crisis Sanitaria.

PRESENTACIÓN.

El Hotel dispone del presente REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR, que contiene la política, normas y reglas que regirán las relaciones entre el HOTEL y sus clientes.

El mismo Reglamento será de aplicación y obligado cumplimiento para,

- Visitantes y acompañantes ocasionales.
- Usuarios de las instalaciones del hotel abiertas al público.
- Toda persona que visite las zonas transitables para el público del Hotel.
- Contratantes, organizadores y personal de la organización y desarrollo de los eventos del Hotel.

El presente Reglamento será de aplicación a todas las zonas y espacios del Hotel sin distinción alguna. Su desconocimiento no exime del cumplimiento, ya que el mismo está basado en la legislación vigente, así como está a disposición de los clientes en la Recepción del Hotel, así como en la Web.

Las contravenciones a este Reglamento, en la medida que sea posible, podrán ser corregidas de forma inmediata y en su caso, podrán ser sancionadas con arreglo a la normativa laboral, civil o penal vigente, con independencia de todas las responsabilidades que pueda incurrir el infractor y las acciones legales a las que pueda dar lugar.

La normativa reflejada en este manual será de obligado cumplimiento por todos los destinatarios del mismo y refleja el espíritu de comportamiento en el establecimiento, no siendo excluyente de otras normativas aplicables no contempladas en el documento.

En aplicación de las disposiciones de este Reglamento, el Hotel se reserva el derecho de admisión y de cancelar cualquier reserva, sin derecho a la devolución de cualquier cliente que contravenga el contenido de las disposiciones de este Reglamento, así como las normas de

convivencia, civismo y sentido común o de algún modo actúe irrespetuosamente para las instalaciones del Hotel o el resto de personas que en él se encuentran, sea persona o cliente del Hotel.

En todo caso, si necesita información complementaria, puede contactar con Recepción o con el personal de Consejería siendo los mismos los responsables para la información y explicación de aquellas cuestiones que precise una aclaración.

LEGISLACIÓN

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,¹ de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

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 está 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 solicitado en recepción, así como en nuestra página web.

NORMAS DE REGISTRO Y ESTANCIA

ARTÍCULO 1.- Registro de Entrada y Documento de Admisión.

REGISTRO DE ENTRADA

En la Recepción del Hotel se realizarán todos los trámites necesarios para la admisión y registro de viajeros, facilitando las tarjetas de acceso a los diferentes alojamientos.

Al ser el Hotel un establecimiento de uso público, puede denegar la admisión o permanencia en el mismo, bien por falta de capacidad de alojamiento, por incumplimiento de los requisitos de admisión, o para adoptar las conductas que puedan generar molestias a otras personas.

El Check-In se realizará a partir de las 15:00 horas.

El Check-Out se realizará hasta las 12:00 p.m. del día de la salida.

Si el cliente llega antes de la hora del Check-In y el Hotel cuenta con habitaciones disponibles, se puede hacer su ingreso desde las 09.00 horas.

Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 20.00 horas, éste deberá avisar llamando a recepción antes de dicha hora.

El Hotel se abstendrá de alojar a menores de edad que acudan solos, por lo que tampoco se admite reservas ni estancias de menores de edad solos.

La persona que desee hacer uso de las instalaciones de alojamiento, y en su caso de los servicios complementarios que ofrece el Hotel, deberá presentar sus documentos originales de identificación al objeto de registro e inscripción en el Libro de Registro de Viajeros del establecimiento. Se considera identificación válida en España el DNI, Pasaporte y Carnet de Conducir para viajeros nacionales. En caso de no residente en España, se considera

identificación válida el Pasaporte, Documento de Identidad si procede de un país de la U.E. También tiene validez para su registro, el Permiso de Residencia español en vigor, si es extranjero residente en España.

Bajo ningún concepto serán válidos para acreditar su identidad, fotocopias, fotografías o capturas móvil de la documentación identificativa, encontrándose el Hotel obligado a NO realizar el Check-In del viajero.

Esta norma es de obligado cumplimiento en base a la Orden Ministerial del Gobierno de España 1922/2003 de 3 de julio, que establece el registro en libros y partes de entrada de viajeros en establecimientos de Hostelería, el Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre y al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992 de 21 de febrero de Seguridad Ciudadana. En cumplimiento de la misma, todo huésped tanto individual como de grupo deberá contar con una hoja de registro de manera individual. Este Registro debe ser firmado personalmente por todos los viajeros mayores de 14 años.

El alojamiento es intransferible por lo que el Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito y está facultado para exigir si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Así mismo está prohibido el alojamiento en el Hotel de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección del Hotel.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto del huésped para suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro, cuyos datos deben ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tales efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados, serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel

DOCUMENTO DE ADMISIÓN

El Hotel una vez registrada la persona, formulará un documento de admisión en el que

constará el nombre del cliente que formaliza la admisión, el nombre comercial del establecimiento, su calificación turística, la identificación del alojamiento asignado, número de registro de turismo, precio por día o jornada, la modalidad del precio y los servicios contratados, así como la fecha de entrada y salida.

El Documento de Admisión, sirva para acreditar el contrato de alojamiento turístico y tendrá valor de prueba a efectos administrativos, debiendo ser firmada por el interesado para formalizar su admisión. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo legalmente fijado a disposición de la inspección turística, entregando una copia al huésped que firma el mismo. Con la firma, se confirma que los datos aportados son ciertos y acepta los términos y condiciones expresados en el documento. De la misma forma, se da por hecho que el cliente expresamente acepta el reglamento, sus derechos y obligaciones y vendrá obligado a observar las normas contenidas en el mismo y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento, sus instalaciones y del Equipamiento del Hotel.

En cuanto a los derechos como cliente del establecimiento se informa que tiene **Derecho a**,

- 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) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) 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.

- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura o ticket del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.
- j) Ser tratado con educación, cortesía y respeto.

En cuanto a las Obligaciones como cliente del establecimiento se informa que tiene la **Obligación de,**

- 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 antes de las 12.00 p.m. del día de salida.
- 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.
- h) Mostrar el debido respeto al resto de clientes del Establecimiento, así como a los trabajadores del mismo.

ARTÍCULO 2.- Acceso al Hotel y sus Servicios

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento. Los usuarios tienen que tener garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad para una estancia sin molestias, y que estos se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias por los servicios contratados directamente con el Hotel, a la confidencialidad en el tratamiento de su información conforme a la normativa de protección de datos y a que, si desean formular alguna queja, reclamación o denuncia, que le sean entregadas las hojas de reclamaciones establecidas por las Autoridades Competentes de la correspondiente Comunidad Autónoma, que podrá ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel.

La presentación de alguna reclamación o queja, no exime de la observancia de este reglamento y del pago de los servicios.

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

Las tarifas de los establecimientos de restauración, bares y servicios complementarios

se encuentran detallados en la recepción, los códigos QR, la web del hotel y a disposición de los usuarios que lo soliciten.

De todos los servicios y actividades de animación, en su caso, encontrará información de forma resumida, en los directorios.

El Hotel se podrá ocupar de la gestión de determinados servicios ajenos al mismo, como puede ser el alquiler de vehículos, excursiones, restaurantes u otros servicios relacionados con la estancia.

El Hotel podrá variar los horarios de los diferentes consumos, 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.

No se podrá utilizar las habitaciones ni espacios comunes del Hotel para usos distintos de hospedaje y servicios contratados, ni por parte del cliente o de sus acompañantes, ni por terceras personas. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y espacios comunes para actividades tales como realización de entrevistas, rodajes, toma de imágenes para promociones, sesiones de fotos, etcétera; sin que medie el previo consentimiento de la Dirección del Hotel, y siempre que se cumplan las condiciones expuestas en el Reglamento de Régimen interior, así como aquellas directrices que a tal efecto puedan marcar la Dirección y normativa que sea de su aplicación.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias del Hotel, 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 las dependencias está claramente identificado el titular de la misma.

ARTÍCULO 3º.- Reserva

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.

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 menos de dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia. Excepto en temporada alta que será con 7 días de antelación.
- b) 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 adicional.
- c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

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), 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.

La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

ARTÍCULO 4º.- Garantía Previa de Pago

El Hotel puede solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios que han sido previamente contratados, conforme a la legislación aplicable tanto por la totalidad de la reserva incluidos los impuestos y tasa turística cuando la hubiese, así como por aquellos servicios extra.

Dicha garantía puede ser extensiva a los daños o desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliarios y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

A tales efectos el Hotel puede solicitar a la entrada del cliente, o en el momento de hacer su reserva, un número de tarjeta de crédito donde en caso de impago de factura, pueda cargar el importe de la misma. Todo cargo se realizará a través de plataforma de pago segura.

El Hotel se reserva el derecho ante algún tipo de desperfecto o deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier elemento de las zonas del Hotel por parte del Cliente, hacer uso del depósito por desperfectos o cargar en la tarjeta facilitada la indemnización correspondiente.

El Hotel podrá efectuar las comprobaciones oportunas de la tarjeta de crédito, previa a la llegada el cliente, con la finalidad de comprobar la validez de la misma, un cargo o una pre-autorización por el importe de la primera noche contratada. En caso de no facilitar tarjeta, se exigirá el prepago de la estancia y un depósito de seguridad de 500 euros, así como el pago directo de los servicios extra solicitados.

A efectos de limpieza e higiene, en los casos en los que el uso de la habitación haya sido indebido o inapropiado, generando un nivel de suciedad, residuos o desorden que se salgan de lo razonable para lo que supone una estancia en un establecimiento hotelero, se aplicará

un cargo mínimo de 60€ siempre y cuando no haya que recurrir a soluciones específicas en cuyo caso se pagará el importe correspondiente a la actuación realizada.

ARTÍCULO 5º.- Precio

El Cliente debe 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.

El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa con una antelación mínima de una semana; tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

En caso de solicitud de pago de los servicios de forma anticipada a la prestación de los mismos, se hará constar de forma expresa en la contratación y/o en la publicidad.

Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias: VISA, MASTERCARD, EURO6000 Y AMERICAN EXPRESS.

ARTÍCULO 6.- Periodo de Ocupación de las Unidades de Alojamiento

Las habitaciones del Hotel deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas. La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a las 15.00 horas del mediodía del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, el establecimiento se podrá retrasar en la entrega de su habitación por un periodo máximo de dos horas. También se podrá retrasar la puesta a disposición en caso de darse circunstancias excepcionales que impida, por causas ajenas al Hotel tener la habitación que corresponde a cada cliente en la hora fijada para el comienzo de la ocupación conforme las normas habituales de ocupación.

El cliente debe comunicar la hora de llegada y su plan de viaje para tener una previsión por parte del hotel y asimismo deberá tener en cuenta que, de no presentarse en el Hotel antes de las 20:00 Horas, del día previsto de la llegada y sin comunicación previa, el Hotel considerará la reserva “No Show” siendo inmediatamente cancelada de forma automática y cargando el 100% de la cantidad pendiente de pago de la reserva. No obstante, lo anterior, se mantendrá la reserva siempre que el cliente lo haya comunicado de forma previa de la hora indicada.

Para cambios de ocupación como de prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado, generará la obligación de abonar el importe establecido de “Late Check Out”. Dicha solicitud será atendida siempre que la disponibilidad lo permita, informando debidamente al cliente que lo haya solicitado.

El cliente podrá prorrogar más jornadas de las especificadas en el documento de admisión, siempre que sea autorizado por el Hotel y se exista disponibilidad al respecto.

En caso de que el cliente abandone la habitación el día de la salida, antes de la hora establecida para el Check-Out, no se realizará ningún tipo de reembolso del importe total de la estancia. Si el cliente reduce en todo o parte el número de huéspedes de la reserva, será decisión del Hotel aplicar o no reembolsos, si bien en el caso de que la habitación está marcada como “no reembolsable” se realizará un cargo de la totalidad del importe de la reserva.

En caso de fallecimiento de quien ocupe la habitación, sus herederos o apoderados serán los responsables de pagar los gastos ocasionados como consecuencia del mismo, incluyendo si es necesario la redecoración y desinfección de la habitación y el remplazo de lencería y equipos.

ARTÍCULO 7.- Personas por Alojamiento y Visitas

Como norma general no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda de cantidad al cupo contratado. Así, no se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. De igual forma no se permitirá la estancia de más de dos personas en una habitación doble o suite, ni más de tres en una habitación contratada como triple.

No se permite por motivos de seguridad, una ocupación superior a cuatro personas por habitación o en su caso, el número máximo posible según el formato de habitación y tipo de reserva.

El Hotel podrá cobrar una tarifa fijada para el número real de personas que esté usando la habitación, y al mismo tiempo, a poner fin a la estancia de forma inmediata.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción en el libro de viajeros.

En cuanto a las visitas, el Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso permitirá el acceso de las mismas a la zona de habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel le facilitará zonas comunes o espacios habilitados para ello. En caso de incumplimiento el Hotel se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

ARTÍCULO 8.- Prestación de Servicios del Hotel

El Hotel ofrece los servicios y prestaciones acorde a su categoría. Cuales sean estos en cada momento, se encuentra especificado en la página oficial de Q Hotels en la que se indica en el mismo la aceptación de peticiones especiales.

En el precio de la unidad de alojamiento, se consideran incluidos los suministros de agua, energía, climatización, ropa de cama y limpieza del alojamiento.

Las personas que ostenten la representación del Hotel o que presten los servicios de inherentes al hospedaje, como la limpieza, tendrán a tales efectos libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes para la prestación del servicio.

El establecimiento en la prestación de sus servicios, cumplirá con los requisitos establecidos por Responsabilidad Civil contemplados en el seguro del hotel, estando exonerado de cualquier responsabilidad en caso de accidentes personales por negligencia o imprudencia de los huéspedes o de sus acompañantes.

En el caso de deficiencias técnicas ajenas a la voluntad del Hotel, éste se compromete a gestionar la solución provocando el menor inconveniente posible para el cliente.

El mobiliario, utensilios de las habitaciones y estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos.

En todo caso son propiedad del establecimiento por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado, el establecimiento se reserva el derecho a exigir su correspondiente abono.

Sin perjuicio del derecho de admisión, los clientes del Hotel podrán con carácter general, acceder a los servicios y equipamiento que ofrece el establecimiento, salvo que se establezcan limitaciones de acceso, las cuales estarán plenamente justificadas y en ningún caso serán contrarias a los derechos y principios constitucionales.

ARTÍCULO 9.- Servicio de Limpieza de Habitaciones.

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario. El horario de limpieza es por lo general de 09:30 horas a 16:30 horas. A los clientes que no pongan a su disposición sus habitaciones durante esas horas no se les podrá realizar la limpieza de la habitación.

Si desea que le arreglen la habitación, deben dejar el botón de luz verde en la puerta de la habitación.

Si desea que no le moleste, debe dejar el botón de luz roja en la puerta de la habitación. Cuando el aviso supere las 48 horas interrumpidas, límite máximo de tolerancia permitido por el Hotel, se llamará por teléfono a la habitación. Si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para acceder a la limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de la misma.

El cambio de toallas y sábanas se realiza siempre que el cliente lo crea conveniente o al menos de 3 en 3 días. En caso de que necesite toallas, cambio de sábanas, reposición de set o limpieza de la habitación a una hora concreta, deberá comunicarlo en recepción.

ARTÍCULO 10.- Servicio de Caja Fuerte.

En cada unidad de alojamiento hay instalada una caja de seguridad gratuita para la custodia de valores, las cuales no tendrá coste por el uso de las mismas.

El Hotel no se hace responsable de ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de dinero en dicha caja fuerte. Tampoco se hará responsable del robo con fuerza

ARTÍCULO 11.- Servicio de Garaje.

El garaje es un servicio para los residentes en el Hotel, cuyo uso estará condicionado al pago de la tarifa estipulada por el Hotel. Servicio con sujeción a disponibilidad.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados por el propio Hotel.

Al aparcar el vehículo se debe 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.

En caso de incumplimiento de lo anterior o mal estacionamiento del vehículo, el Hotel se reserva el derecho a retirarlo y reubicarlo al lugar adecuado. Todo coste derivado de lo anterior será repercutido al titular del vehículo.

Los usuarios del aparcamiento están obligados a respetar las normas de seguridad vial dentro del aparcamiento, principalmente las de sentido de la marcha y velocidad. Las plazas de aparcamiento se destinarán exclusivamente al estacionamiento de vehículos, quedando prohibida cualquier labor de limpieza y mantenimiento del mismo, así como otros usos diferentes al de aparcamiento.

El Hotel podrá limitar el acceso a determinados vehículos, bien sea por su dimensión o estado en que se encuentre el mismo. .

Para cualquier cuestión no contemplada en este Reglamento, se remitirá a lo dispuesto en La Ley 40/2002 de 14 de noviembre, reguladora de los contratos de aparcamiento de vehículos.

ARTÍCULO 12.- Otros Servicios.

El Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento y Garaje; Lavandería; Restaurante y Bar; Piscina y Gimnasio, detallándose al efecto lo siguiente,

LAVANDERÍA

- En su habitación 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.

PISCINA Y PLAYA

- El horario de la piscina es de 10:00 h. a 20:00 h. en verano, y de 11:00 horas a 19:00 horas el resto de la temporada, salvo cambios que pueda realizar la Dirección del hotel.
- En la piscina de zona exclusiva no se permite el baño y uso de zona de solárium a menores de 18 años.
- El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento, y a aquellos que hayan abonado la tarifa de acceso en caso de estar ésta fijada:

- No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.
- Se desaconseja hacer uso de los dichos servicios al no estar regulados por la ley ni poseer regulación de calidad alguna.
- Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
- En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc.
- Para el acceso a las piscinas de zona exclusiva, es necesario realizar la reserva previamente, a través de los distintos medios habilitados para ello, directamente en recepción o a través del Bar Infinity.
- El uso de las tumbonas de la piscina:
 - ◆ Es gratuito.
 - ◆ Hamacas Piscina Infinity: 10€/hamaca a clientes alojados y 20€/hamaca a familiares de dichos clientes.
 - ◆ 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 o playa mediante un sistema de tarjetas previo depósito de 15 € por toalla.
 - ◆ Las toallas de piscina/playa y las tarjetas para el uso de las mismas se entregan/recogen en recepción o en el área de piscina directamente al socorrista; siendo así que caso de que no devuelva la toalla o tarjeta, en el momento del “check out”, se realizará en la factura un cargo de 15,00 € por toalla o tarjeta no entregada.
 - ◆ Sólo se permitirá un cambio de toalla al día como máximo, teniendo los cambios adicionales un coste de 5 € por toalla.
- Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina y de la playa.
 - Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina/playa y en todas las zonas comunes del hotel, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del Establecimiento hotelero.
 - Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

GIMNASIO

- El horario del GIMNASIO es de lunes a domingo desde las 08:30 h. hasta las

21:30 h.

- La edad mínima para acceder a la instalación es de 16 años.
- La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos. No se permite en la sala personas que no estén haciendo uso de esta área, así como tampoco a menores de dieciséis años.
- Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados para esta clase de instalaciones.
- Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.
- Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
- El número máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 10.
- En beneficio de todos, se ruega colocar el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento.
- Se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitar un deterioro prematuro.
- En caso de duda o averías, rogamos lo comunique lo antes posible en Recepción o en el servicio de Atención al Cliente.

ÁREA WELLNESS

- Este servicio está sujeto a pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar.
- El Spa presta servicios todos los días de la semana según el horario siguiente:
 - De 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 21:00 horas.

- Por motivos de higiene y sanidad, para acceder al circuito de hidroterapia es obligatorio el uso de las chanclas y gorro que, si no son llevados por el cliente, podrá comprarlos en el propio Wellness.
- La edad mínima para acceder a las instalaciones es de 4 años. Los menores de 16 años deberán acceder acompañados de un adulto. En el caso de la sauna y baño turco, la edad mínima para el acceso será de 18 años.
- El uso de las toallas de Wellness es exclusivo para el Centro; no pudiéndose utilizaren otro servicio del Hotel.
- Al tratarse de una zona destinada al descanso y el relax, deberán respetarse unas normas y guardar silencio.
- Para anular una reserva es necesario avisar a la Recepción del Spa con dos horas de antelación; de lo contrario, se le cargará el 50% de la tarifa a la habitación.
- En el caso de que dos horas antes estuviera el Spa cerrado, deberá comunicarlo a la Recepción del Hotel, indicando el número de habitación y el número de personas para los que se había reservado el circuito.

ARTÍCULO 13.- Asistencia Médica y Primeros Auxilios.

Si las condiciones físicas del cliente se encuentran limitadas o sufre padecimientos o enfermedades contagiosas, debe comunicarlo al personal de recepción a la llegada al hotel, o lo antes posible, para que se puedan tomar las medidas oportunas y que fueran necesarias. El establecimiento dispone de botiquín debidamente señalado y convenientemente dotado a disposición de los clientes que lo puedan necesitar.

Si algún cliente enfermase, la recepción del hotel contará con el servicio médico a petición

expresa del huésped que lo requiera o acompañante, para que sea atendido y en su caso trasladado al lugar adecuado, siendo dicho coste a cargo o a cuenta del propio huésped.

En caso de que el cliente se ponga enfermo y no sea capaz de actuar por sí mismo ni haya persona que pueda actuar por él, el Hotel se encargará de las gestiones necesarias para que pueda recibir ayuda médica. El hotel podrá exigir al propio cliente, o en su defecto a los familiares, el pago de los gastos ocasionados que haya tenido que asumir el Hotel en su caso.

En el supuesto de que el cliente sufra un proceso infeccioso u otra enfermedad o se encuentre en tales condiciones que sea peligroso para las personas que permanezcan en el Hotel, el Hotel tiene derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato y obligar al cliente a salir del Hotel inmediatamente.

El Hotel no se hace responsable de los accidentes y sucesos que el huésped sufra dentro de las instalaciones del Hotel, tales como caídas, golpes, picaduras de animales entre otras. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al Hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal, en cualquier caso, el hotel dará parte a la compañía aseguradora.

ARTÍCULO 14.- Fumadores

El Hotel es un espacio LIBRE DE HUMOS, por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose el área a todas las habitaciones y dependencias del Hotel.

Fumar sí está permitido en el exterior del Hotel, por lo que apagará su cigarrillo o similar antes de entrar en el Hotel, haciendo uso de los medios habilitados al efecto.

Todas las habitaciones están dotadas de detectores de humo, por lo que se le reitera la imposibilidad de fumar en el interior de las mismas. En caso de incumplimiento de lo anterior, se realizará un cargo de 200,00 Euros por Día, por gastos de limpieza y desodorización de la habitación o área que se trate. Este cargo puede estar sujeto a cambios a potestad de la Dirección del Hotel.

ARTÍCULO 15.- Régimen de Comidas y Bebidas

A efectos orientativos informamos que el Horario de los servicios de comidas y bebidas que pueda ofrecer el Hotel, puede sufrir cambios, estando por lo general comprendido dentro de los siguientes horarios,

RESTAURANTE BUFFET

Desayuno. – Temporada Baja y Media	08:00 Horas a 10:30 Horas
Temporada Alta	08:00 Horas a 11:00 Horas
Cena. - Temporada Media y Baja	19:00 Horas a 21:30 Horas
Temporada Alta	20:00 Horas a 22:00 Horas

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

En temporada baja, en caso de no llegar al número mínimo de comensales para que sea operativo montar un buffet el servicio se sustituirá por un menú a la carta a elegir servido en mesa.

ZONA DE BAR Y RESTAURACIÓN

En el resto de zonas de bar y restauración se ruega consultar horarios en Recepción puesto que varían en función de la temporada y de la ocupación.

SERVICIOS DE HABITACIONES

El horario del servicio de habitaciones es de 12:00 a 23:59 horas. Tal y como se estipula en la carta, este servicio tiene un incremento del 20% sobre los precios de la propia carta.

No se permite:

- sacar alimentos del Restaurante buffet.
- el acceso al Restaurante ni al Bar con traje de baño únicamente.
- el acceso al Restaurante para la cena con ropa deportiva, de baño, pantalón corto, ni camisetas de tirantes.

SERVICIOS DE HABITACIONES

El horario del servicio de habitaciones estará disponible las 24 horas del día. Tal y como se estipula en la carta, este servicio tiene un incremento del 20% sobre los precios de la propia carta.

El servicio de desayuno a la habitación tendrá un cargo extra de 10€.

Con respecto a la Zona de Bar, Restaurante y Bufet, se hacen las siguientes consideraciones:

- I.- Queda prohibido el sacar alimentos del Restaurante Buffet.
- II.- Queda prohibido el acceso a Restaurante o Bar con traje de baño únicamente.
- III.-Es obligatorio el uso de calzado para el acceso al Restaurante o Bar.
- IV.- Queda prohibido el acceso al Restaurante en el horario de cena, con ropa deportiva, baño, pantalón corto o camisetas y tirantes.
- V.- El régimen de pensión contratado es personal e intransferible.
- VI.- Tampoco está permitida la entrada de comida y bebidas a las habitaciones y áreas públicas del hotel salvo que fueran adquiridas dentro de las instalaciones o

restaurante del mismo, caso contrario el hotel, a elección del mismo, podrá exigir el retiro de dicha comida y o realizar un cargo adicional.

El Hotel podrá impedir el acceso a cualquier empresa externa de servicio de comida a domicilio, aunque su servicio, incumpliendo lo que aquí establecido, hubiese sido solicitado por un cliente alojado en el mismo.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del Hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.

ARTÍCULO 16.- Indumentaria y Vestuario

Como norma general de vestimenta, se establece que para transitar o desplazarse dentro de las instalaciones del Hotel, la indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto y usuales en cada caso.

Así mismo, se deberán respetar las normas de vestimenta que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del Hotel, como el Bar, los Restaurantes o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro de las instalaciones del Hotel.

No se permite la entrada ni estancia del Hotel portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna o con atuendos inadecuadas, tales como bajar en albornoz, pijama, o circular por el Hotel con el torso desnudo, a excepción de la zona de piscina o hamacas.

No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del hotel y demás zonas comunes, con vestuario laboral, de baño o con ropa mojada, sin camiseta o sin calzado.

ARTÍCULO 17.- Acceso de Animales.

Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de mascotas, o animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier animal, a excepción de las personas que vayan acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativo al uso de perros guía por personas con disminución visual, total o parcial, previa identificación y entrega de documentación en recepción.

Para aquellos establecimientos que cuenten con habitaciones DOG- FRIENDLY, será necesaria la firma de un contrato Dog-friendly y se establecen las siguientes normas higiénicas y sanitarias de obligado cumplimiento, de forma que el animal tenga todas las vacunas al día, estén libre de parásitos y dispongan del chip identificador.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y/o a los huéspedes y/o visitantes del mismo.

Además de lo anterior, se establece que,

I.- El Hotel se reserva el derecho de asignación de un determinado tipo de habitaciones destinadas específicamente para personas que viajan con animales. En estas habitaciones habrá como máximo un perro y cuyo peso no excederá de 12 kilos.

II.- Para este tipo de alojamientos, la estancia mínima debe ser de 2 noches en temporada baja y 4 noches en temporada alta debiendo pagar un suplemento por día de 15 Euros.

III.- En ningún momento el huésped podrá dejar a su mascota sola dentro de la habitación. El perro deberá permanecer bajo su cuidado y atención. Además, la mascota no puede estar dentro de la habitación al realizar el servicio de limpieza.

IV.- Toda mascota debe traer su cama, así como aquellos utensilios de bebedero y comedero.

V.- Está prohibido que las mascotas se suban o duerman en el mobiliario de la

habitación del Hotel (cama o sofá), haciéndose responsable de forma directa el propietario de la limpieza extra que cause a raíz de la estancia de la mascota.

VI.- Está prohibido utilizar la loza y cristalería destinada a nuestros huéspedes para alimentar a su mascota. El propietario deberá portar los comederos necesarios para dicho fin. En caso de no ser así, pregunte en recepción y se le facilitará en depósito.

VII.- Sin excepción la mascota debe llevar su correa debidamente atada al cuello en cualquier área de propiedad del Hotel.

VIII.-Está prohibido el acceso de las mascotas a las áreas de piscina, restaurante o aquellas indicadas por la Dirección.

IX.- Se debe respetar el espacio y tranquilidad de los demás huéspedes, por lo que debe evitar traer perros que habitualmente ladran demasiado, son agresivos y violentos. En caso de queja fundada de un huésped al respecto, puede llevar a la decisión de dejar cancelado su estancia sin devolución del importe de la reserva total.

ARTÍCULO 18.- Estancia de Niños.

El Hotel en el ámbito de la libertad de empresa, dirige el servicio del alojamiento que se presta, a una clientela preferiblemente adulta, por lo que no dispone de camas supletorias, cunas o plegatines para un público de menores, así como sábanas y menaje para aquellas que traiga el propio huésped para sus acompañantes.

El Hotel, así como los servicios de restauración y ocio que ofrece entre otros, está igualmente orientado a un huésped adulto, por lo que, en caso del alojamiento de menores en el Hotel, no se hace responsable del uso de las instalaciones que están destinadas a personas adultas, refiriéndonos a por ejemplo la Piscina.

Conforme a lo anterior, y con las advertencias hechas se recomienda que el alojamiento en las dependencias del hotel, así como el uso de la zona de restauración y bar, sea por personas

adultas, ante la ausencia de servicios propios para menores.

ARTÍCULO 19.- Objetos Perdidos y Abandonados.

Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo del alojamiento de un cliente, se retirarán tras efectuarse el inventario de los mismos que será firmado por dos testigos.

Los objetos estarán a disposición del cliente que los hubiese perdido y/o abandonado, pudiendo ser recogidos en el hotel, previa solicitud, en horario de 08.00 Horas a 14.00 horas de lunes a viernes.

Con el fin de conseguir la localización del objeto, el cliente deberá informar de todos aquellos datos referentes a la descripción del objeto que hubiese extraviado y demás circunstancias que rodearon su pérdida y abandono.

En el caso de que el cliente solicite que el objeto le sea enviado, será el cliente el que organizará la recogida del mismo con una empresa de mensajería y deberá abonar el precio del transporte que será a portes debidos y asimismo deberá abonar los gastos que el depósito del mismo pueda generar al Hotel.

Los documentos como el DNI o Pasaporte en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Las mercancías perecederas si no se reclaman serán destruidas al día siguiente de ser encontradas. El resto de objetos encontrados, permanecerán en las Oficinas del Hotel en depósito durante un plazo máximo de 90 días.

En caso de que no se supiese a quien pueda pertenecer, dicho periodo se contará desde que se haya notificado este hecho fehacientemente a la dirección facilitada por la persona usuaria del establecimiento para que se le devuelva el objeto olvidado

En caso de no disponer de dirección a los efectos anteriormente señalados o que se desconozca a quien puede pertenecer e objeto, el plazo empezará a contar desde que fuera este hallado.

De igual forma se procederá en los supuestos de abandono de pertenencias en caso de desalojo o expulsión, el establecimiento por impago, por incumplimiento de las reglas contenidas en el Reglamento o cualquier otro motivo.

Transcurrido dicho plazo de 90 días, el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas.

ARTÍCULO 20.- Normas de uso

I.- TOALLAS. - Está prohibido usar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.

II.- LAVADO Y SECADO DE ROPA. - No está permitido lavar ropa en las habitaciones ni tender prendas en la ventana, en las barandillas de las terrazas ni en el interior de las mismas, colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos.

III.- SILENCIO.- A partir de las 22.00 horas es preceptivo guardar silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás clientes del hotel, moderando el volumen de voz, música y televisión.

IV.- DISPOSITIVOS MÓVILES.- Así mismo se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.

V.- APARATOS INFORMÁTICOS.- Durante el uso de los aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en el Hotel, el cliente deberá proceder conforme la legislación vigente (propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.

VI.- DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.- Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos con elementos algunos de ellos de grabación permanente, en pasillos y demás zonas generales y comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

VII.- EXTINTORES.- En el Hotel tiene instalado un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.

VIII.- CORRIENTE ELÉCTRICA.- La instalación eléctrica es de 220 voltios, debiendo usar adaptadores por su cuenta y riesgo, para aquellos aparatos eléctricos de su propiedad que utilice diferente voltaje.

IX.- CÁMARAS Y DEMÁS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES.- Se prohíbe hacer fotografías, videos con cámaras y drones en los que aparezca otros huéspedes o empleados del Hotel.

Igualmente, no se podrán captar imágenes del personal del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, excepto que el empleado preste su consentimiento.

Cualquier utilización no autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un delito contra el honor, intimidad o propia imagen, así como vulneración de lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos.

ARTÍCULO 21.- Otras normas de uso.

I.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las terrazas de las habitaciones.

II.- Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello. III.- Se prohíbe el uso de patines, patinetes y similares en todos los espacios del hotel tanto interiores y exteriores

IV.- Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.

- a) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- b) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
- c) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- d) 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.
- e) 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.

ARTÍCULO 22.- Consejos y Sugerencias

Por parte del Hotel se ofrecen los siguientes 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, aun 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, úsela siempre.

- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 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.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
- 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.
- En caso de desear que le arreglen la habitación o que no lo molesten, utilice los elementos dotados a tal efecto, en el exterior de la puerta de su habitación.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.

- 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 Hotel.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Rogamos respete las normas de aforo y reserva de espacios en los distintos bares y restaurantes del Hotel.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.
- En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o al del Servicio de Atención al Cliente, 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.

ARTÍCULO 23.- Circulación y estancia en el Hotel

La circulación y estancia dentro del Hotel, será en los lugares reservados para los clientes, sin que éstos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados, quedando expresamente excluidos los salones cuyo acceso está limitado a quienes contraten y a los invitados a quienes ellos determinen.

Tendrán la consideración de zonas reservadas o restringidas las de uso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, almacenes, vestuarios de personal y demás locales de servicios.

ARTÍCULO 24.- Gestión de Datos

El Hotel, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales, llevar acabo la prestación de los servicios ofrecidos a sus clientes, realizar una oferta de productos y servicios personalizados, mejorar la relación comercial y gestionar las peticiones realizadas por nuestros clientes, tratará los datos personales de sus clientes de forma automatizada y se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de tratamiento automatizado de datos.

Como quiera que algunos hoteles de la Cadena de Hoteles Q HOTELS están explotados por sociedades distintas, le informamos que la responsable del tratamiento de sus datos, será cada una de las sociedades en función del hotel en el que usted se aloja, si bien los datos que Ud. nos proporciona podrán ser comunicados al resto de sociedades para poder prestarle los servicios solicitados o para poder responder a las cuestiones que nos sean planteadas. La relación de empresas que explotan Hoteles del grupo Q HOTELS, *se puede consultar en nuestra web oficial.*

Usted puede ejercer ante el responsable sus derechos de acceso, rectificación y supresión, además de otros derechos que se especifican en la información adicional en el teléfono 954-25-73-25 o mail PROTECCIONDATOS@GRUPOQ.NET. Para su ejercicio debe hacer la comunicación expresa, así como identificar su DNI, pasaporte o documento equivalente.

ARTÍCULO 25.- Dudas o Cuestiones Diversas.

Para cualquier tipo de duda o cuestión relativa al funcionamiento del hotel, podrá dirigirse al personal de recepción, que le atenderá y en su caso contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión.

ARTÍCULO 26.- Servicios Presados por Terceros.

Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestadas por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.

Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a

la explotadora del Hotel.

ARTÍCULO 27.- Seguridad sobre Instalaciones y Servicios

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

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 para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

De cualquier modo, si siente dudas acerca del uso de alguna instalación o servicio pueda suponer riesgo para su salud o para su integridad física opte por otro servicio o instalación.

ARTÍCULO 28.- Normas de Seguridad.

El Cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios, así como uso indebido podrá suponer la expulsión del Hotel.

En salas de congreso y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridad en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apiladas en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte.

El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y nociva.

La persona que suscribe el contrato de alquiler o cesión, será responsable de toda actividad

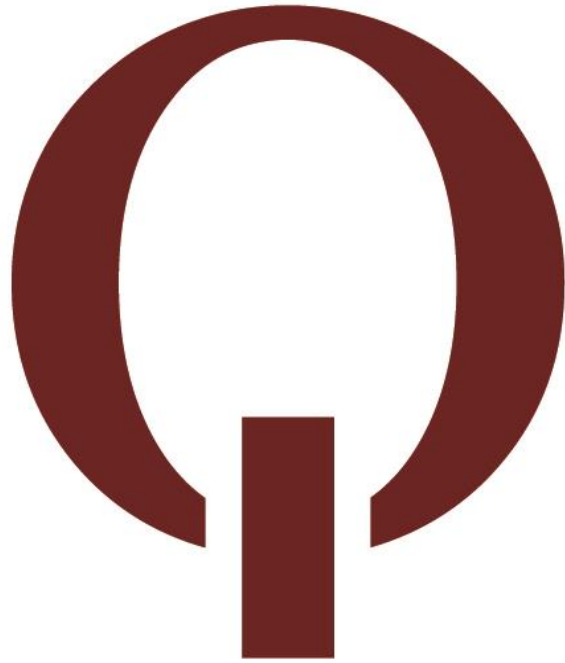
que se desarrolle, así como los daños que produzca y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del Hotel.

Si el cliente considera que el uso de alguna instalación o servicios 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 se le haya suscitado al respecto.

ARTÍCULO 29.- Protocolos de Actuación.

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.

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.



HOTELS