

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: HOTEL MONTE PUERTATIERRA

Nº RTA H/CA/00933// H4*// H. CIUDAD

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone:

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.

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.

Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

- 1.** Todos los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero, según la normativa comunicada por la Dirección General de Policía.
- 2.** Las reservas efectuadas y garantizadas hasta una hora, sin prepago de la misma, serán anuladas llegada la hora comunicada.
- 3.** Las reservas efectuadas con ofertas, códigos promocionales o en temporadas especiales se regirán por las condiciones especiales de cada reserva, siendo estas de obligado cumplimiento.
- 4.** A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
- 5.** A la firma del documento de admisión, o contrato de hospedaje, le será entregada una tarjeta de identificación, la cual es imprescindible presentarla si desea hacer uso de los servicios del hotel o cargar algún servicio consumido a crédito de la habitación, dicho crédito será concedido previa garantía de su pago.
- 6.** El cliente con autorización para realizar cargos de consumo a su habitación ha de ser la persona que firmó el documento de admisión.
- 7.** Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados según las condiciones de reserva y en su defecto en el momento de presentación de la factura.
- 8.** No se admiten talones bancarios como forma de pago.

9. Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos:
Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada no más tarde de las 12:00h.
- Pagar los servicios contratados en el plazo pactado o en el momento de la presentación de la factura, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago
- Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía
- Está prohibido poner ropa sobre la barandilla de la terraza, en ventanas, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.

10. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia **efectiva** antes de la entrada del cliente, efectivo, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

11. La jornada hotelera comienza a las 12:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un periodo de tiempo no superior a tres horas.

Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación de la ocupación de su estancia, por tiempo superior a las 12:00h. Caso de que no exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

12. No se permitirá la estancia de más personas en una habitación de las que se hubiera contratado, sin

comunicación ni modificación del contrato firmado y con el acuerdo del establecimiento.

- 13.** No se permitirá la estancia de más personas en una habitación que la declarada en el tipo de habitación reservada.
- 14.** El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad en las habitaciones, los cuáles podrán ser utilizadas gratuitamente por los clientes alojados en las mismas. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor. En recepción se dispone de caja fuerte en caso de necesidad de uso de la misma, para la custodia de dinero u objetos de valor no siendo responsable de los mismos si no se ha hecho el depósito contra recibo.
- 15.** El horario de limpieza de las habitaciones variará en función de las temporadas y la ocupación, siendo el habitual de 09:00h a 17:00h, para tener conocimiento del mismo contacte con la recepción, en caso de querer que le hagan la habitación con preferencia comuníquelo a la recepción del hotel y encienda la señal lumínica de preferencia situada junto a la puerta de la habitación (color verde), en caso de no querer que le molesten o que entren en su habitación, comuníquelo a recepción y encienda la señal lumínica que indica la señal de no molestar (color rojo). No hagan otro uso de las toallas que el de la higiene personal. No se permite usar las toallas de habitaciones del hotel fuera de la unidad de alojamiento.
- 16. El hotel se reserva el derecho de inspeccionar visualmente todas las habitaciones del hotel cada 48 horas para garantizar el bienestar de nuestros huéspedes y confirmar el estado de la habitación.** Si el servicio de limpieza se rechaza por este periodo de tiempo, un miembro de la gerencia del hotel comprobará la habitación.
- 17.** Se prohíbe el uso de toallas de la habitación para la playa. El establecimiento pone gratuitamente a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina del hotel, previo depósito de 10 euros, el cual le será devuelto una vez entregado el comprobante del depósito y la toalla en recepción. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, el cliente no recuperará el depósito.

- 18.** Se prohíbe fumar en las unidades de alojamiento, así como en todos los espacios cerrados del establecimiento de acuerdo con la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.
- a)** En cumplimiento de la Ley 28/2005, nos veremos obligados a formular denuncia si hiera caso omiso de su cumplimiento y fumara en una estancia declarada como no fumador, lo que conllevaría una sanción económica administrativa de 30,00€, así como un suplemento de 200,00€ por la limpieza completa de la estancia, para volver a su carácter de no fumador.
- 19.** Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.
- 20.** Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
- 21.** Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:
- a)** Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
 - b)** Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
 - c)** Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
 - d)** Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
 - e)** Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes.

- f)** Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
 - g)** Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
 - h)** Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.
- 22.** En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.
- 23.** No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento, así como de los posibles destrozos que pudiera haber ocasionado.
- 24.** No se permite el acceso al establecimiento de personas total o parcialmente desnudas.
- 25.** Todo nuestro personal dispone de acreditación con placa de Hoteles Monte, si tiene alguna duda, diríjase a él, nuestro personal está siempre a su disposición.
- 26.** Todos nuestros hoteles disponen de conexión WI-FI a Internet de cortesía, en caso de estar interesado en hacer uso de ella, diríjase a recepción para que le faciliten el password de acceso.
- 27.** Todas nuestras habitaciones disponen de conexión LAN a Internet de cortesía, en caso de estar interesado en hacer

uso de ella, diríjase a recepción para que le faciliten un cable de acceso y su clave.

- 28.** En caso de necesitar un PC con conexión a Internet e impresora, nuestros hoteles disponen de un equipo para el uso exclusivo de nuestros clientes de manera gratuita, para su uso contacte con recepción para que le faciliten su password.
- 29.** Les rogamos den un uso racional al equipo del PC en caso de que haya más clientes que quieran hacer uso del mismo.
- 30.** En hoteles Monte estamos preocupados por el Medio Ambiente, les rogamos impriman únicamente los documentos necesarios.
- 31. Los PC disponibles en el hall del hotel son de uso exclusivo de clientes**
- 32.** Como clientes para nosotros son muy importantes, por ello periódicamente una empresa externa visita nuestros hoteles para preguntarles su sincera opinión sobre nuestros establecimientos y el servicio que recibe en los mismos, les solicitamos rellenen los formularios que les entreguen

APARCAMIENTO Y GARAJE

- 33.** Al aparcar su vehículo deben ocupar una sola plaza de aparcamiento, si desea ocupar más plazas de aparcamiento para un sólo coche por voluntad propia, informe a recepción para que sea reflejado en su contrato de entrada y cargadas las plazas utilizadas por estancia en su factura, siempre que haya disponibilidad de plazas para esos días.
- 34.** El garaje es un servicio para los residentes del establecimiento cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo, y a la disponibilidad de plazas en el mismo.
- 35.** Las plazas de parking serán desocupadas en el momento del check out de la habitación, salvo acuerdo previo con el establecimiento siempre que la ocupación de las plazas lo permita, Caso de que no exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

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

DESAYUNO/ROOM SERVICE

- 36.** El servicio de habitaciones, room service, funcionará en los mismos horarios que el resto de servicios de restauración. Estos horarios podrán variar según la temporada.
- 37.** Consulte el horario del desayuno en recepción
- 38.** No se permite sacar alimentos del Restaurante buffet (desayuno).
- 39.** Las consumiciones serán abonadas a la hora de la presentación del ticket o factura de las mismas. Para cargar a crédito las consumiciones realizadas será obligatorio presentar el contrato de entrada firmado, la persona autorizada a cargar servicios con crédito a la habitación es la persona que ha firmado el documento de admisión.
- 40.** No se permite el acceso al Restaurante, a los usuarios con los pies descalzos, semi desnudos, ni a los Caballeros con camisetas de tirantes. Se ruega asimismo a los Caballeros hagan uso del pantalón.
- 41.** Se prohíbe consumir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero que no hayan sido adquiridas en el interior del mismo.
- 42.** Solamente se podrán consumir las bebidas y los alimentos, en los lugares destinados para ello.

INFORMACIÓN Y DUDAS

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

INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

- Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotación del hotel.
- Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotación del hotel.
- Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo la seguridad.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, 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, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecia como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- Nuestras medidas de seguridad exigen que Ud. Cumpla con las normas que prohíben el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las

habitaciones del establecimiento hotelero, recomendamos que antes de retirarse a descansar compruebe los elementos personales que tiene enchufados en la habitación. Si sale de la habitación por favor deje todos los aparatos eléctricos apagados y fuera de carga.

- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero. Siéntase libre de confirmarlo con recepción.
- 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.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y horas de descanso, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y zonas comunes del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.

Los datos personales de los Sres. Clientes podrán ser incorporados a nuestros ficheros con fines puramente comerciales y promocionales, pudiéndose acceder en cualquier momento a los mismos para proceder a su rectificación, modificación o cancelación

total o parcial con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.