

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Hotel Roquetas El Palmeral

El Reglamento de Régimen Interno (en adelante, el “**Reglamento**”) del Establecimiento turístico denominado Hotel Roquetas El Palmeral (en adelante, el “**Establecimiento**”) da cumplimiento a la normativa adoptada por la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, el Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, la normativa autonómica y las ordenanzas municipales aplicables así como numerosa jurisprudencia que permite a los establecimientos turísticos disponer de normas de régimen interior dirigidas a los usuarios de los mismos.

El Reglamento se anunciará en los lugares de acceso al Establecimiento y se dará a conocer a los usuarios del mismo.

EL ESTABLECIMIENTO

El Establecimiento es un complejo turístico y vacacional familiar, donde por la presencia continuada de menores y de personas de cierta edad se da prioridad al descanso y a preservar el orden público y seguridad de las personas que se alojan en el mismo.

CONDICIONES DE ADMISIÓN

1. Disposiciones generales

Las personas usuarias que accedan al Establecimiento estarán obligadas a cumplir con las disposiciones del presente Reglamento, así como en lo establecido en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía y en las ordenanzas municipales que sean de aplicación.

Asimismo, las personas usuarias están obligadas a cumplir con cualesquiera medidas extraordinarias y urgentes relativas a Establecimientos turísticos adoptadas por el Gobierno o la Comunidad Autónoma como consecuencia de la situación generada por el virus SARS-CoV-2.

2. Acceso, admisión y permanencia en el Establecimiento

De conformidad con lo establecido en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, el Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas así como numerosa jurisprudencia, el Establecimiento podrá denegar la admisión y/o permanencia de personas usuarias en el mismo en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento y en la legislación aplicable.
- b) Por adoptarse por parte de la persona usuaria conductas que puedan producir peligro o molestias a otros usuarios, teniendo en cuenta la presencia de menores en el Establecimiento por ser el mismo de turismo familiar, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad del Establecimiento y, en concreto:
 - **No respetar el descanso del resto de huéspedes, tanto de día como de noche.**
 - **Realizar comportamientos incívicos.**
 - **Realizar celebraciones y fiestas privadas en el interior de las habitaciones, especialmente cuando incluyan el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco y/o drogas.**
 - **Cualquier otro acto o comportamiento susceptible de causar molestias por ruido.**

Cuando concurren las circunstancias señaladas, 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 fuere necesario, el Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a las personas usuarias que incumplan las reglas usuales de convivencia social o del presente Reglamento.

El acceso, la admisión y la permanencia en este Establecimiento, no podrá ser en ningún caso denegado por razones de género, identidad sexual, cultural, religiosa, opinión, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. Registro de entrada y documento de admisión

Todos y cada uno de las personas usuarias del Establecimiento, deberán identificarse a través de un documento oficial de identidad a su llegada al mismo.

El Establecimiento negará alojamiento a aquellas personas usuarias que no cumplan con este requisito.

4. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen derecho:

- A acceder a los alojamientos contratados y a las zonas de servicio autorizadas de forma específica para el uso de los huéspedes ubicadas en este Establecimiento, en los términos contratados y con las limitaciones contenidas en este Reglamento;
- A recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados, así como del precio final completo de éstos;
- A que se les presten en forma debida, eficiente y eficaz, todos los servicios contratados;
- A que, en dichos servicios, se vele por su seguridad personal, su higiene y su salud;
- 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 del Establecimiento.

5. Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen obligación de observar las normas contenidas en el presente Reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del Establecimiento.

En especial, son de ineludible cumplimiento para todos los usuarios, todas aquellas normas de conducta y convivencia que se recogen en el apartado 6 siguiente.

Las personas usuarias deberán, además:

- Acreditar su condición de huéspedes cuando les sea requerido, mostrando el documento de admisión o su identificación personal;
- Hacer un uso adecuado de las dependencias y el equipamiento de este Establecimiento;
- Respetar la fecha y hora pactada de salida del Establecimiento, dejando libre la habitación asignada;

- Respetar las zonas de acceso restringido;
- Abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

5.1 Cumplimiento de las Normas de Conducta y Convivencia

Las normas a continuación detalladas deberán ser respetadas por las personas usuarias, así como por todos los visitantes o invitados que, debidamente autorizados por el Establecimiento, pudieran encontrarse en las instalaciones del mismo. El no respetar las siguientes normas ya sea de forma reiterada o puntual por la persona usuaria o por sus visitas o invitados, podrá conllevar la expulsión inmediata del Establecimiento.

1. Cumplir con la normativa básica establecida por el presente Reglamento, las ordenanzas municipales, la legislación autonómica y la legislación estatal sobre establecimientos turísticos.
2. Respetar el descanso y derecho a disfrutar de su estancia del resto de huéspedes tanto de día como de noche. Específicamente queda totalmente prohibido realizar comportamientos incívicos o molestos tales como el cierre brusco de puertas, proferir gritos, vociferar, patinar, taconear, hacer funcionar aparatos de música o instrumentos musicales, arrastrar muebles u objetos y cualquier otro acto o comportamiento susceptible de causar molestias por ruido, especialmente en horario nocturno.
3. Queda totalmente prohibido realizar cualquier tipo de reunión que supere la capacidad máxima de la habitación, especialmente las celebraciones y fiestas privadas en el interior de las habitaciones pasadas las 00:00 h y pasadas la 1:00 los sábados y festivos que incluyan el consumo de alcohol, tabaco y/o drogas, y vulneren los aforos permitidos en cada momento por la normativa aplicable.
4. Queda totalmente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en las zonas de servicios comunes. Especialmente quedan prohibidos los “botellones” en el Establecimiento.
5. No está permitido que las personas usuarias sustraigan elementos de las habitaciones tales como toallas, albornoces u otros enseres propiedad del Establecimiento. En el supuesto de que el Establecimiento detectara esta práctica por parte de la persona usuaria, se le cargará el importe de lo sustraído, de acuerdo con la tabla de precios que se pone a disposición de los huéspedes en la recepción del Establecimiento.
6. Queda prohibido dañar el mobiliario de las dependencias y zonas comunes. La persona que sea considerada responsable de cualesquiera de los daños causados, deberá asumir todos los costes que suponga la reparación o sustitución.
7. Las personas usuarias deberán evitar causar o verse envueltos en altercados que provoquen perjuicios, molestias o inconvenientes a terceras personas, y, en especial, a otros huéspedes del mismo Establecimiento.
8. Quedan totalmente prohibidas las actitudes violentas o peligrosas, tanto en las habitaciones, como en las zonas comunes del Establecimiento, en particular aquellas que pudieran producir daños en las personas, tales como el *balconing*, el *slimming*, el *planking*, o cualesquiera otras prácticas de riesgo.

9. Queda prohibido lanzar cualquier objeto o arrojar líquido por las ventanas o terrazas de las habitaciones.
10. Queda expresamente prohibido fumar tanto dentro de la habitación, como en las ventanas o terrazas del mismo, así como en las zonas comunes del Establecimiento. Del mismo modo, queda prohibido el uso, consumo, tenencia y/o venta de estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas o ilícitas en cualquier punto del Establecimiento. Tales actividades se denunciarán ante las autoridades.
11. Queda prohibido desactivar o tapar los detectores de humo.
12. Queda expresamente prohibido, la celebración en los alojamientos, de partidas o juegos de azar.
13. No está permitido el uso de la habitación para realizar ninguna actividad de negocios o con ánimo de lucro con terceros. Únicamente se permitirá el teletrabajo de la persona usuaria en el bien entendido de utilizar el alojamiento como lugar de trabajo a distancia.
14. No se permitirá a los usuarios la utilización de la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en los alojamientos, para otros fines que no sean a los que están destinados, de acuerdo con la vigente normativa contraincendios.
15. No se admitirán reservas de alojamientos, ni estancias en los mismos, por parte de menores de edad no acompañados por algún adulto que se haga responsable de ellos en todo momento.
16. No se permitirá el uso de los ascensores a los menores que no vayan acompañados de un adulto responsable.
17. No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo.
18. No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas ni ventanas.

5.2 Normativa específica para personas usuarias con mascota

- Los titulares de la reserva deberán informar desde el momento de la contratación de la misma, de que el alojamiento incluirá la presencia de una mascota, no estando autorizado el acceso de las mismas sin previa autorización del Establecimiento, y, en su caso, previo abono de los cargos que por este concepto se puedan aplicar.
- Es peso máximo de la mascota no podrá exceder de 10 Kg
- La mascota siempre irá con correa corta y bozal, si fuere preciso, en las áreas comunes del Establecimiento. Los animales catalogados como potencialmente peligrosos deberán ser exclusivamente llevados siempre por un adulto y con bozal.
- No se permitirá el acceso de las mascotas a las zonas de restauración, así como tampoco su anudado en las áreas colindantes a éstas, sin persona responsable que les acompañe y atienda.

- El titular de la reserva se hace responsable de cualquier desperfecto causado por la mascota ya sea dentro de la habitación o en sus zonas comunes.
- El propietario del animal será el responsable de posibles daños de su mascota a terceras personas.
- Los orines y/o excrementos que puedan producirse dentro del Establecimiento, deberán ser inmediatamente retirados y limpiados por el responsable de la mascota.

5.3 Pago del precio

Se deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura.

El pago podrá realizarse mediante tarjeta de crédito, en efectivo (hasta el límite de 1000.-€ establecido por ley), o bien por transferencia bancaria.

La falta de pago por parte del usuario cuando sea requerido al efecto, causará la resolución del servicio de alojamiento y el gerente o encargado del Establecimiento podrá hacer uso de la fuerza pública para exigir y llevar a cabo la desocupación de la habitación, pudiendo retener el equipaje.

El Establecimiento no se hará responsable, en ningún caso, de aquellas reservas de alojamiento, servicios complementarios, o cualesquiera otros, que hubieran sido adquiridos por el usuario fuera del Establecimiento.

5.4 Ocupación de los alojamientos

Las personas usuarias no podrán alojar en sus alojamientos a personas que no consten como registradas en los mismos, y, en todo caso, darán aviso previo al Establecimiento de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron.

El número de personas usuarias autorizadas para ocupar y alojarse en las habitaciones, será siempre el indicado en la reserva previamente realizada por las personas usuarias, y posteriormente confirmada en el momento del *check-in*.

No obstante, y en aquellos supuestos en los que la normativa autonómica así lo permita, los huéspedes podrán solicitar camas supletorias para el alojamiento de personas inicialmente no registradas, siempre y cuando la capacidad de dicho alojamiento lo permita, y con el consiguiente recargo en función de la tarifa vigente.

Las personas usuarias tendrán derecho a permanecer en sus alojamientos hasta el momento del *check-out*, que deberá realizar como máximo, a las 10:00 horas.

Tras realizar el *check-out*, el Establecimiento deberá verificar el estado del alojamiento recién desocupado, para comprobar que sus dependencias no han sido objeto de daños materiales, ni se han sustraído elementos propios de las mismas (tales como toallas, albornoces, gastos del minibar no declarados).

Los huéspedes podrán solicitar al Establecimiento, la consigna de sus equipajes y el uso de las dependencias comunes, una vez realizado el *check-out*. Queda bajo la potestad del propio Establecimiento el facilitarles estos servicios, determinando, en su caso, el coste de los mismos, si lo hubiere.

Asimismo, las personas usuarias podrán solicitar un *late check-out* de sus alojamientos, opción que quedará supeditada a disponibilidad por parte del Establecimiento, y que se facturará de forma adicional en su factura.

6. Derechos y obligaciones del Establecimiento

6.1 Derechos del Establecimiento

Este Establecimiento se reserva el derecho de admisión. A dichos efectos, podrá recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este Reglamento o cualquier otra normativa que pueda resultar de aplicación.

El Establecimiento se reserva el derecho a modificar y/o alterar la frecuencia de los horarios de los servicios prestados a los usuarios en función de la estacionalidad, por cumplimiento de las restricciones relativas a los aforos máximos autorizados.

El Establecimiento cuenta además, con cámaras de seguridad destinadas a proteger a sus clientes, personal e instalaciones, y que en ningún caso se encuentran en dependencias que pudieran afectar a la intimidad de las personas.

6.2. Obligaciones del Establecimiento

El Establecimiento estará obligado a dar cumplimiento a las siguientes medidas:

- Dar a sus precios la máxima publicidad en recepción y de tenerlos a disposición de los usuarios;
- Ofrecer detalle de los servicios comunes prestados en sus dependencias, con indicación de sus horarios, precios, y condiciones de uso;
- Informar a los usuarios de la normativa contenida en el presente Reglamento, así como de la imperatividad de su cumplimiento, y de las consecuencias en caso de quebrantación del mismo;
- Informar a los usuarios de las condiciones de la prestación de los servicios, así como de sus precios, y prestarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados;
- Facilitar a los usuarios en cada momento, información actualizada sobre las medidas vigentes para la prevención del Covid-19 en los Establecimientos turísticos en general, y en el propio Establecimiento en particular;
- Velar por el buen trato y la debida atención a los usuarios, así como por la manutención impecable de todas las dependencias y los servicios;
- Disponer de hojas de reclamaciones e informar debidamente de su existencia;
- En los supuestos en que pudiera producirse una falta de disponibilidad del alojamiento reservado, por cualquier causa imputable al Establecimiento, éste se obliga a ofrecer a los huéspedes afectados, un alojamiento de similares características en la misma zona, y por el mismo importe que el abonado.

7. Responsabilidad Civil

En caso de producirse cualquier eventualidad o accidente que pudiera causar daños o perjuicios de cualquier tipo a las personas usuarias, éstas deberán comunicarlos de forma inmediata al Establecimiento, para su valoración y, en su caso, posible intervención a fin y efectos de evitar mayores percances.

El Establecimiento pondrá en conocimiento de su compañía aseguradora lo sucedido, con el objeto de que ésta valore los daños ocasionados, y la posible responsabilidad civil que pudiera derivarse de los mismos.

8. Uso y disfrute de las dependencias y zonas de servicios comunes.

8.1 Recepción

La Recepción del Establecimiento realizará todos los trámites necesarios para la admisión y el registro de los clientes, y custodiará las llaves o tarjetas de acceso a los alojamientos.

Los usuarios deberán dirigirse a la Recepción para cualquier duda o consulta sobre los servicios prestados en el Establecimiento, horarios, precios, etc., así como para cualquier queja u observación que pudieran tener.

8.2 Cajas de seguridad

El Establecimiento ofrece a todos los clientes, la posibilidad de disponer una caja de seguridad para la custodia de sus objetos o enseres de valor.

La caja de seguridad se encuentran en el interior del alojamiento reservado por lo que el propio huésped será responsable del depósito de sus enseres de valor en la misma, liberando de toda responsabilidad por su posible sustracción al Establecimiento.

El servicio de cajas de seguridad no está incluido en el precio del alojamiento, y se facturará al usuario de acuerdo a las tarifas que se indican junto al resto de servicios prestados.

El Establecimiento no se hará responsable por el robo o la pérdida de objetos o enseres de valor que no se encuentren depositados en las referidas cajas de seguridad.

8.3 Zonas de servicios comunes

Las zonas de servicios comunes quedarán sujetas a las disposiciones recogidas en el presente Reglamento así como a la normativa autonómica y estatal que les fuere de aplicación, especialmente a la Ordenanza.

8.4 Piscina

El horario de las piscinas será de 10:30 horas a 19:00 horas o 20:00 horas, dependiendo de la estación del año. Durante el horario de apertura establecido, un socorrista supervisará la integridad y la salud de los huéspedes, debiendo éstos atender y dar cumplimiento en todo momento, a las indicaciones de éste. No se permitirá el acceso ni el baño a las piscinas fuera del horario de apertura, pudiendo establecerse sanciones a las personas usuarias que incumplieran esta prohibición.

Fuera del referido periodo de apertura, las piscinas permanecerán cerradas.

El acceso a las piscinas sólo estará permitido a las personas usuarias alojadas en el Establecimiento, o bien a aquellos que, como acompañantes de éstos, hubieren abonado la tarifa especificada para ello.

Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en las piscinas.

No se permitirá el uso de pelotas, colchonetas u otro tipo de inflables o juegos que pudieran alterar el disfrute de los huéspedes, a excepción de los flotadores para los niños/as que por edad o condición lo puedan requerir.

Asimismo, todos los huéspedes están obligados a respetar la tranquilidad y el reposo del resto de huéspedes, quedando totalmente prohibidos los saltos que pudieran molestar o mojar a otros, la música de elevado volumen, la no observación de las distancias mínimas establecidas entre hamacas o toallas, o la modulación elevada en las conversaciones.

Queda también prohibida la introducción de elementos de cristal o puntiagudos, que pudieran menoscabar la integridad de cualquiera de los huéspedes.

Los huéspedes únicamente podrán consumir aquellas bebidas o alimentos que se hubieran adquirido en el Establecimiento.

No está permitido el acceso de vendedores ambulantes y/o masajistas que no pertenecieran al Establecimiento, debiendo los huéspedes informar de su presencia al propio Establecimiento en el caso de no haber sido éstos detectados por el mismo.

Este Establecimiento cuenta con una política de no reserva de tumbonas, a fin y efectos de que todos los huéspedes puedan tener acceso a las mismas.

Aquellos enseres olvidados o no retirados de las tumbonas, serán retirados por el personal de Establecimiento, y depositados en la Recepción del mismo.