

Reglamento de régimen interior

HOTEL RURAL DOS ESTRELLAS H/AL/00840



CONDICIONES DE ADMISIÓN

1. Disposiciones generales:

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

2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento:

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes:

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

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

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. Registro de entrada y documento de admisión:

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, cumplimentado en duplicado ejemplar, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez

informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones. El original será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento.

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

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

4.Derechos y obligaciones de los usuarios

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, se vele por su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

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

5.Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

Este establecimiento puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior. A las unidades de alojamiento, solo pueden acceder las personas registradas al efecto, según consta en el artículo 2.e del Decreto Ley.

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

También puede variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute, a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios existentes en los alojamientos, que además contiene información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

Este establecimiento tiene la obligación de dar a sus precios la máxima publicidad en recepción y de tenerlos a disposición de los usuarios. De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les

dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios. De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia. De facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

6.Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento:

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 14 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar en tres horas la puesta a disposición del usuario la unidad de alojamiento. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

7.Precios, facturas e información

El mobiliario propio, los jardines y los aparcamientos exteriores, no cubiertos, existentes en el recinto del establecimiento, son de uso gratuito.

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

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

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

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

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

En las unidades de alojamiento también existe un directorio con información de los precios de los servicios más comunes.

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

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

8. Recepción

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

9.Cajas de seguridad

En la oficina de recepción hay instalada una caja de seguridad para alquilar por quien lo desee. En los directorios que existen en dichos alojamientos se indica este servicio y sus condiciones de aceptación y uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

10.Servicio de desayuno temprano

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

11.Gimnasio

El establecimiento dispone de esta instalación de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 14 años provistos de toalla, ropa y calzado deportivo.

12.Varios

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

Se admiten mascotas, siempre que cumplan con unas normas básicas de comportamiento y en el lugar adaptado dentro de establecimiento para ello.

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

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

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

No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas, deben usarse los tendederos existentes en las terrazas de cada alojamiento.

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

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

Internal regime regulation

RURAL HOTEL DOS ESTRELLAS H/AL/00840



CONDITIONS OF ADMISSION

1. General provisions:

People who access this hotel establishment will be obliged to comply with this Regulation, insofar as it does not contravene Law 13/2011, of December 23, on Tourism, Decree Law 13/2020, of May 18, on hotel establishments, and other applicable Rules and Precepts.

2. Access, admission and permanence in the establishment:

This hotel establishment is for public use and free access, with no restrictions other than those derived from legal provisions and these regulations.

The admission and permanence of people in this establishment will only be denied for the following reasons:

- a) Due to lack of accommodation capacity or facilities.
- b) For meeting the admission requirements established in these regulations.
- c) For adopting behaviors that may cause danger or inconvenience to other people or users, or for hindering the normal development of the activity.

When the indicated circumstances occur or one or more of the aforementioned restrictions are incurred by the persons, the personnel responsible for the establishment may require them to leave, after payment, if applicable, of the accounts that they have pending for service. of services and consumption. If necessary, assistance will be requested from the security forces according to article 36 of the tourism law, and article 25 of the Decree Law on hotel management.

It is expressly stated that free access to the facilities, services and accommodations of this hotel establishment will not be denied or reduced to people who so wish, for reasons of sex, disability, with or without a guide dog, religion, opinion or any other other personal or social circumstance.

3. Entry registration and admission document:

The person or persons who wish to make use of the accommodation units, the common facilities and, where appropriate, the complementary services detailed in this Regulation, must present their identification documents for the purpose of their admission and registration in the establishment registration.

This establishment, once the person or persons have been registered, will formulate an admission document that will include the name, category and registration number of the establishment, number or identification of the assigned accommodation, number of people who are going to occupy it, dates of entry and departure and diet that have been arranged and, when contracted directly, also the price of accommodation. Said admission document, completed in duplicate, must be signed by the interested party to formalize their admission, once informed of the existence of this Regulation and of their rights and obligations. The original will be delivered to the user and the copy will remain in the possession of the establishment.

The complementary services that are offered and provided by this establishment or by other persons or entities, are detailed at reception, will be formalized in their corresponding documents and will be settled according to the agreed conditions.

COEXISTENCE AND OPERATION RULES

4.Rights and obligations of users

Users will be able to freely access the establishment and stay in it, with the limitations contained in the submission rules indicated in section 1 and in these regulations.

Users have the right to receive truthful, complete information prior to contracting the services offered. That, in said services, their security, privacy and tranquility be ensured, that they correspond to the agreed conditions, that they be given an invoice, with the regulatory formalities, for the services contracted directly and that, if they wish to formulate any complaint, the complaint forms are delivered to them.

Users are obliged to observe the rules contained in these regulations, which they expressly accept upon signing the admission document, and those issued by the Department on safety, coexistence and hygiene, for proper use of the establishment. Users must prove their condition, showing the admission document, when required, respect the facilities and equipment of this establishment and pay the amount of the contracted services at the time of presentation of the invoice or according to the conditions agreed according to the Article 21 of the Decree Law. The presentation of any claim does not exempt from the obligation to pay for the contracted services.

5.Rights and obligations of the hotel company

This establishment may seek the help of law enforcement officials to evict from its premises users who fail to comply with these regulations, who intend to access or stay in them for a purpose other than the normal use of the hotel service and also, where appropriate, to people who are not registered as users, attendees at banquets, conventions, etc. or that incur in the cases provided for in section 2 above. The accommodation units can only be accessed by persons registered for this purpose, as stated in article 2.e of the Decree Law.

This establishment can request a guarantee of payment for the contracted services, in accordance with the applicable regulations and to make the corresponding charge in the user's account for damages or defects that occur in the facilities, furniture and elements of the establishment due to negligence or misconduct. use of those.

It can also vary the hours of the different consumption, use and enjoyment services, throughout the seasons, depending on the seasonality, reserving the right not to admit users outside of said hours, also when the maximum authorized capacity is exceeded or when they are requested within the admission limits, thereby harming the work schedule of said services. The aforementioned services, the details of their programmed hours, their prices and the conditions of use, are exposed in the accesses to them and, in summary, in the existing directories in the accommodation, which also contains information on the evacuation plan for emergencies and services that are free.

This establishment has the obligation to give its prices the maximum amount of publicity at reception and to have them available to users. To inform said users, before hiring them, of the conditions for the provision of services and their prices. To provide them with the highest quality, according to their category and under the contracted terms. To take care that users are given correct treatment. To care for and maintain the facilities and services in good condition. To have claim sheets and to report their existence. To provide users who cannot attend, due to incurring in excess reservations, accommodation in an establishment of the same area, of the same group, modality, where appropriate, specialty, and of the same or higher category. The expenses or surcharges that originate from such a cause will be borne by this establishment, which, otherwise, will return to the user the differences that occur in their favor.

6. Periods of occupation of the accommodation units:

The users of this establishment have the right to occupy the accommodation unit from 2:00 p.m. on the first day of the contracted period until 12:00 noon on the day indicated as the departure date. However, on dates of maximum occupancy, the accommodation unit may be delayed by three hours. By agreement between the parties, a different occupancy regime for the accommodation units can be agreed upon, which, if applicable, must be reflected in the admission document. The extension in the occupation of the accommodation unit for a time longer than that contracted will cause the duty to pay one more day and, in the event that the user wants to stay housed for more days than those contracted and specified in the admission document, always there must be an agreement between the parties.

7. Prices, invoices and information

The own furniture, the gardens and the outdoor parking spaces, not covered, existing in the premises of the establishment, are free to use.

The hotel establishment is not responsible for the price, nor for the use of tools, belongings and other services, provided outside the premises of the hotel establishment, nor for the behavior of the personnel outside it, unless it is expressly stated in its conditions and rates.

The rates with the prices and conditions of the different types of accommodation, restaurant services, bars, congress events, banquets and complementary services of our own and of outside persons or entities are detailed at reception available to users who request them. .

The invoicing of the accommodation rates will be computed by days and according to the number of overnight stays. The minimum billing for accommodation will be the amount of an overnight stay or day, understood to be completed at 12 noon on the day following the date of entry.

The establishment may demand from its users, at any time and upon presentation of the invoice and its receipts, the payment of the services rendered outside the accommodation, even when the payment of this had been agreed in advance.

The legal or physical persons who, on their own, provide complementary services in the dependencies of this hotel establishment, are responsible for their staff and their behavior, their operation, maintenance, price

system and everything inherent to their own services. In each of these dependencies the owner of the same will be clearly identified.

In the accommodation units there is also a directory with information on the prices of the most common services.

Invoices will only be provided for the accommodation and services contracted directly by the users.

USE AND ENJOYMENT OF FACILITIES, EQUIPMENT AND SERVICES

8. Reception

At reception, the necessary procedures for the admission of people to the establishment will be carried out and the keys or cards to access the accommodation will be kept. The Director, together with the reception staff and, where appropriate, the concierge, are responsible for or customer relations centers for all internal affairs of the hotel establishment and for information and advice from them.

9. Safety boxes

In the reception office there is a safe installed to rent by whoever wants it. In the directories that exist in said accommodations, this service and its conditions of acceptance and use are indicated. The establishment is not responsible for the loss of objects or valuables that are not deposited in these boxes.

10. Early breakfast service

If a customer has their departure before the restaurant's operating hours, they will be able to enjoy a cold breakfast. To access this cold breakfast you must notify reception the day before the date on which this service must be provided.

11. Gym

The establishment has this free enjoyment facility for its users. For security reasons, its use is only allowed to those over 14 years of age provided with a towel, clothing and sports shoes.

12. Miscellaneous

Minors are not allowed to use the elevators without being accompanied by a responsible adult.

Pets are allowed, as long as they comply with basic rules of behavior and in the adapted place within the establishment for it.

It is not allowed to wander through the spaces and common areas without shoes and with a naked torso. Gentlemen in shorts and sleeveless shirts will not be allowed to enter the restaurant.

Before entering the consumption centers, users must show the admission document or card to those responsible for them, in order to be able to control the charges that correspond to them for the consumption they make.

It is not allowed to hang clothes on the railings of the terraces, the existing clotheslines on the terraces of each accommodation must be used.

It is expressly prohibited, in all areas and dependencies of this establishment, the use, consumption or possession of dangerous products and substances, in application of current legislation on public health.

It is totally forbidden to cook in the rooms, as well as the use of electric water heaters without authorization from the management.

After 10 p.m. it is mandatory to keep due silence in the corridors and accommodations in order not to disturb the rest of other users.