REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:
HOTEL APTO. PLAYA DE LA PLATA
Nº RTA
H/CA/01452

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:

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.*

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

1. Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.

2. 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.

3. A la firma del documento de admisión, o contrato de hospedaje, le será entregada una tarjeta de identificación, *(en aquellos establecimientos donde se utilice la misma para la prestación de los servicios contratados),* la cual es imprescindible presentarla si desea hacer uso de ellos.

4. 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
- 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 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

5. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

6. La jornada hotelera comienza a las 14,00 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, pudiendo acordarse individualmente un régimen diferente, en cuyo caso deberá quedar reflejado en el documento de admisión. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a dos horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

7. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

8. El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.

9. El horario de limpieza de las habitaciones es de 9,30h a 18,00h horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.

10. Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.

11. Se permite introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.

12. Se prohibe 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.

13. El mando a distancia del televisor podrá ser retirado de recepción bajo depósito de 10 euros, que serán devueltos a la salida una vez entregado el comprobante del depósito y el mando en recepción.

14. 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.

15. En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

16. 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.

APARCAMIENTO Y GARAJE

17. Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.

18. El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

19. El aparcamiento es de pago, debe ser contratado con su reserva y es exclusivamente para los residentes del establecimiento hotelero, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando al concluir su estancia.

20. 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.

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

RESTAURANTE/BAR

21. El horario del restaurante es de 9h a 23,30h. *(Desayuno de 9h a 12h , de 9h a 11 h en junio, julio y agosto. Almuerzo de 13.30h a 16,30h y cena de 20,30h a 23,30h, salvo el miércoles, que está cerrado por descanso del personal)*

22. No se permite sacar alimentos del Restaurante.

23. No se permite el acceso al interior del Restaurante con traje de baño a las Señoras, ni a los Caballeros sin camisetas.

PISCINA

24. El horario de la piscina es de 10 a 21 horas. Se prohíbe el baño fuera de ese horario.

25. El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados en el establecimiento, y a aquellos que hayan abonado la entrada en caso de estar esta fijada.

26. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.

27. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito.

28. Se prohibe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa. El establecimiento pone gratuitamente a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina , 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.

29. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.

30. Hagan uso de las papeleras.

31. No introduzcan flotadores o colchonetas hinchables en la piscina.

32. Está prohibido el consumo de bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en el Bar-Piscina, o en algún otro punto de venta del establecimiento hotelero.

INFORMACIÓN Y DUDAS

33. 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 el Director/a el máximo responsable del Hotel.

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

34. Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.

35. Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.

36. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su 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, aún 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.

- Las normas de seguridad prohiben el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento hotelero.

- 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.

- 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, cuelgue el aviso: "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molesten".

- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.

- 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 de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines 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.

- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

NAME OF THE ESTABLISHMENT

Hotel Aptos. Playa de la Plata

Register number (Andalusian Department of Tourism)

H/CA/ 01452

REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

In accordance with Article 25 of Decree 13/2020, of May 18, the establishment has the following Internal Regulations that will be mandatory for customers of the establishment.

Article 25 of Decree 13/2020 provides:

1. The hotel establishments must have an internal regulation in which mandatory rules will be established for users during their stay, without being able to contravene the provisions of Law 13/2011, of December 23, or in this Chapter.

2. The internal regulations will always be available to users and will be displayed, at least, in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations must be published on the establishment's own website, if there is one.

The operating companies of the hotel establishments may seek the assistance of the Security Forces and Bodies to evict from them those who fail to comply with the internal regulations, fail to comply with the usual rules of social coexistence or intend to access or remain in them for a purpose different from the normal use of the service, in accordance with the provisions of article 36.4 of Law 13/2011, of December 23.

REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

1. It is compulsory for all the guests to present their identity card at the moment of being admitted in the establishment.

2. Before the admission, guests have to sign a registration card. In this paper, it is stated the name of the establishment, its category, and its registration number. It is also stated the number or identification of the accommodation unit, number of people who are going to occupy it, services contracted (breakfast, half-board or full-board), arrival and departure dates and the daily rate. The registration card will be kept by the establishment.

3. After signing the registration card, guests will be given a key card. In some establishments, the key card is used as identification for the provision of the services that have been contracted, and it is indispensable to present it in order to make use of them.

4. **Obligations of the users of tourist services** The owners of the establishments could prevent access and stay of the users that breach or have breached with anteriority any of the follow duties (art. 36.3 & Tourism Law 13/2011).

   - Observe the rules of coexistence and hygiene dictated for the proper use of tourist establishments
   - Respect the internal regulations of tourist establishments, as long as they are not contrary to the law.
   - Respect the agreed date of departure from the establishment leaving free the occupied unit
   - Pay the contracted services at the time the invoice is presented or within the agreed period, without the fact of filing a claim implying the exemption of payment.
   - Respect establishments, installations and equipment of the tourist companies.
   - Respect the environmental enviroment of the historic-cultural heritage and the tourist resources of Andalusia.

5. The establishment will be able to ask for a previous guarantee of payment by any of these means: credit card, transference,

etc. This guarantee will cover both all the services contracted by the reservation and the extra charges.

6. The stay begins at 14:00 on arrival day and finishes at 12:00 on departure day. In high season, the availability of the units of accommodation can be delayed for 3 hours at the most.

Without previous agreement, no extension for the check out time will be admitted. If there is an agreement, the guest will pay for the whole day.

7. It is not allowed the stay of two people in those double rooms that have been contracted as single rooms. In that case, guests will have to pay the normal rate for double rooms.

8. The establishment has a safe-deposit box for the safekeeping of money and valuables, which should be deposited at the reception office where they will be given a receipt. Otherwise, the Management can not accept responsability.

9. Rooms will be cleaned from 09,30h to 18,00h . Please, use the towels of the room only for personal hygiene.

10. It is forbidden to smoke in this establishment, with the exception of what is allowed in the law 28/2005, about the sanitary measure against tobacco habit and the law 42/2010, 30 December that modifies it.

11. It is allowed to bring food or drinks from outer establishments to be consumed in the establishment.

12. Animals are not allowed in the establishment without a specific authorization, with the exception of guide dogs, in accordance with the Law 5/1998, of 23rd of November, relating to the use of guide dogs by people with visual dysfunction in Andalusia.

13. The remote control of the television set can be collected from the reception office under a deposit of 10 euros. The deposit will be given back after presenting the deposit receipt and the remote control at reception.

14. For those services offered both to clients and to the general public, the access and/or stay will be restricted in the following cases:

a) When the maximum capacity has been completed with the users who are in the establishment or building.

b) When the closing hour of the establishment has been surpassed.

c) When the user has not the minimum age to enter the establishment, according to the current legislation.

d) When it is necessary to pay for a ticket in order to enter into the establishment, and the user has not paid for it.

e) When the users show a violent attitude, specially, when they behave in an aggressive way or they cause arguments, originate situations of danger or annoyances to other users.

f) When the users do not have the minimum conditions of hygiene.

g) When the users carry weapons and objects susceptible to be used as weapons, unless they are members of the police, armed forces or security forces, or they are escorts for privates companies, and they enter the establishment in the course of their duties; in accordance with the current and specific legislation

h) When the users consume drugs, narcotic or psychotropic substances, or they show symptoms of having consumed them, and those that show an evident behaviour of being drunk. Also it will be a cause of expulsion to cause flaws to the facilities, scandal or rowdiness, specially if other users are disturbed.

15. In all these cases, the establishment will be able to recurr to the Police for help.

16. Nevertheless, in the above mentioned cases, the clients will have to pay all the bills that have been generated until the moment of the prohibition of access or stay in the establishment.

PARKING and GARAGE

17. When parking your vehicle, please occupy a single parking space.

18. The use of the disabled people parking zone will have to be justified by showing the relevant card.

19. Parking is not free, must be booked with your reservation, and is exclusively for hotel guests. This right begins with the signing of the accommodation contract and ends when your stay concludes.

20. The garage is a service for the guests of the establishment and its use is conditioned to the payment of the rates stipulated by the establishment, and to the availability of spaces.

RESTAURANT/BAR

21. The restaurant's opening hours are from 9am to 11:30pm. (Breakfast from 9am to 12pm, from 9am to 11am in June, July and August. Lunch from 1:30pm to 4:30pm and dinner from 8:30pm to 11:30pm, except Wednesdays when it is closed for staff rest)

22. Is not allowed to take food away food from the buffet restaurant.

23. Ladies are not allowed inside the restaurant wearing swimsuits, nor are gentlemen allowed without shirts..

SWIMMING POOL

25. The swimming pool is open from 10h to 21h. It is forbidden to use it at a different time.

26. The access to the swimming pool will only be only allowed to the establishment's guests, and to those persons who have paid the entrance ticket (in case of an existing ticket for accessing to the swimming pool).

27. It is compulsory to have a shower before bathing in the swimming pool.

28. The use of the sun loungers of the swimming pool is free

29. It is forbidden to use the towels of the room for the swimming pool or the beach. The establishment has, for its clients, free towels for exclusive use in the swimming pool o. In order to get these towels, the guests will have to pay a deposit of 10 Euros, which will be given back given after presenting the deposit receipt and the towel at the reception office. In case of loss or damage of the towel, the deposit will not be given back to the guest.

30. Glasses are forbidden in the swimming pool area.

31. Please, make use of the wastebaskets.

32. It is not allowed the use of floats, rubber rings or air beds in the swimming pool.

33. It is forbidden to consume drinks in the swimming pool, unless they have been bought in the establishment's bars or coffee-shops.

INFORMATION AND DOUBTS

34. For any kind of doubts or questions relating to the functioning of the hotel you may go directly to our reception staff, that

will attend you and in case of necessity will put you in touch with the authorised person to answer your doubt or question, being the General manager the ultimately responsible of the Hotel.

INFORMATION OF SUPPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES

35. You can get information at the reception about excursions, services and experiences provided by companies outside the hotel operator.

36. This establishment is not responsible for the services provided by companies outside the hotel operator.

37. All the facilities and services offered by the hotel comply with the security measures stipulated for this purpose, guarenteeing and promoting your safety.

ADVICE AND SUGGESTIONS

- Watch and control your luggage. Please, do not leave it unattended.

- Keep the door closed when you should be in your room. Close the door every time you leave, and try to open it in order to make sure that it is correctly closed, even though your absence should be for a short time only.

- Close your luggage when you do not use it and put it in your closet. If the luggage has a security lock, use it at all times.

- Never leave jewellery, money or valuables in your room. Notify immediately Management of any abnormal occurrences such as: suspicious-looking persons along the corridor, repeated telephone calls from unknown people, unknown people knocking on your room door, or not finding anybody when you open it.

- Protect the key of your room. Do not leave it on the counter of reception, always give it back to the receptionist when you leave the establishment. Do never show your key in public places.

- If you forget or lose your key, only the reception personnel is authorized to facilitate you a new key to open your room.

- The safety norms forbid the use of the hot plate or any other electrical machine susceptible to cause a fire in the rooms of the establishment.

- Please do not feel bothered if you are asked to identify yourself at reception. It is for your security.

- When you establish social relations with unknown people, do not reveal the name of the establishment or the number of your room.
- Never allow the maintenance personnel to enter your room without having required it or without having been authorized by the

Management of the establishment.

- Never allow people to enter your room with deliveries that have not been asked for.

- Never discuss specific plans of future excursions, etc., in public or with strangers.

- In case of wishing your room to be done, please, hang the warning: "Please, clean the room ", on the door of your room. If you wish not to be disturbed , please, hang the warning: "Please, do not disturb".

- Do not hang clothes on the railing of the terrace. Do not use ropes or cords to hang clothes in the terrace.

- If you discover some type of deterioration, damage or anomaly, please, inform the reception personnel of it.

- The electrical system of your room is of 220 Volts.

- Respect the room area during the night and the siesta time, and in general, avoid making noise unnecessarily.

- Please, use the facilities suitably, respecting the furniture and the gardens of the establishment.

- Please, respect the schedules of all the facilities and services of the establishment.

- We thank you for your participation in case that during your stay in the establishment, there were some disaster or evacuation practices.

- Some schedules can be changed according to the season.

The personal data of distinguished customers will be processed for the purposes of booking, provision and collection of hotel services and in the case of having their express consent, sending information about offers and services of the hotel. You may exercise your rights of access, rectification, deletion (oblivion), data portability, limitation and opposition to its treatment, by simply requesting it by any means to the hotel establishment in accordance with the Regulation (EU) 2016/679 (RGDP) and the organic law (SP) 3/2018 (OLPPD)