

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

1.- CONDICIONES DE ADMISION

1.1.- 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, el Decreto Ley 13/2020 de 18 de Mayo, y demás normas y preceptos de aplicación.

1.2.- 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.

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.

1.3.- 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, 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 del documento de admisión será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento.

Con el fin de prevenir la transmisión de la Covid-19 se tomará la temperatura a los clientes a su llegada y estos deberán firmar una declaración responsable en la que informen que se encuentran sanos y sin síntomas de la enfermedad. Asimismo observarán en todo momento las indicaciones del personal en cuanto a distanciamiento social y, en particular, al obligado uso de mascarilla en el interior de las instalaciones, salvo en el momento de consumir comida o bebida sentados a la mesa y con las limitaciones y distanciamiento marcados por la normativa vigente en

ese momento. Las personas exentas del uso de mascarilla por razones justificadas deberán acreditar documentalmente dichas razones cuando así se lo requiera el personal del hotel.

2.- NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

2.1.- 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, tengan garantizada 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, especialmente uso de mascarilla y otras medidas anti Covid-19, 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. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

2.2.- 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 anterior.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y 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, o cuando se superen los aforos máximos autorizados. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios, sus precios y las condiciones de uso, están expuestas en los accesos a los mismos y, de forma completa en la webapp HES.H10HOTELS.COM, accesible mediante código QR.

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 contar con un Director como máximo responsable del establecimiento ante los usuarios; de disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia; de facilitar a los usuarios que no puedan 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.

2.3.- Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 12:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida, excepto en caso de alta ocupación, en la que el derecho a la ocupación de la unidad de alojamiento son las 14:00 hrs. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior al descrito se cobrará como una jornada más salvo pacto en contrario. Asimismo si el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes, en caso contrario deberá dejar libre la unidad de alojamiento en la fecha pactada.

2.4.- Precios, facturas e información

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

Es 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, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado. Así como solicitar a los usuarios un depósito ó tarjeta de crédito como garantía para cubrir el alojamiento y los gastos extras derivados de su estancia en el establecimiento.

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.

Sólo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente al hotel por los usuarios.

3.- USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

3.1.- Recepción

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento. El Director, junto con el personal de recepción 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.

3.2.- Cambio de divisas

Servicio para uso exclusivo de los usuarios del establecimiento. En lugar visible dónde se realiza el servicio hay colocado un panel en el que se exponen las tasas de cambio diario de las divisas admitidas por el establecimiento.

Para realizar cualquier cambio o cobro de cheques de viajero, el usuario deberá acreditar la personalidad con su documento de identificación o pasaporte.

3.3.- Cajas de seguridad

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad para alquilar por quien lo desee, la cual está cubierta por un seguro de robo hasta un máximo de tres mil euros (3.000,00€). En Recepción le informarán de este servicio y sus condiciones de aceptación y uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no estén depositados en estas cajas.

3.4.- Lavandería-tintorería

En cada alojamiento se encuentra información con las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

3.5.- Servicio de desayuno temprano y cena fría

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 debe prestarse.

En caso de llegada del cliente fuera del horario del restaurante podrá disfrutar de una cena fría, siempre que bien él o su agencia nos lo comuniquen antes de las 21:00 hrs. del mismo día.

3.6.- Cambio de cena por almuerzo

La media pensión consta de desayuno y cena en modalidad buffet, pudiendo no obstante realizar el cambio de cena por almuerzo avisando con un día de antelación en recepción.

No se podrán recuperar los servicios contratados y no consumidos.

3.7.- Servicio de restauración en habitaciones

El hotel dispone de servicio de restauración en habitaciones, pudiendo consultar la carta y el resto de servicios mediante el código QR del folleto que encontrará en su habitación.

3.8 Servicio de Minibar

Las habitaciones disponen de minibar cuyo servicio puede ser contratado por el cliente en varias modalidades a la carta. El servicio se contratará a través de la Recepción donde pueden consultarse los precios y condiciones correspondientes.

3.9.- Piscinas

Su uso y disfrute son gratuitos de acuerdo a los horarios y condiciones que se detallan a continuación:

- Se prohíbe el uso de las piscinas durante su horario de cierre ya que es cuando nuestro personal de mantenimiento inicia la limpieza y cloración de las aguas. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.
- En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares excepto los flotadores o nadadores para niños.
- Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las personas y plantas.
- Se prohíbe el uso de aparatos, instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios.
- Se prohíbe el consumo de bebidas o comidas, no adquiridas en el establecimiento.
- Se prohíbe, por razones de higiene, el consumo de alimentos en las piscinas y jardines, salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes.
- Las piscinas cuentan con un servicio de socorristas durante el tiempo de apertura de las mismas, su horario está expuesto en los indicadores ubicados en el recinto de dichas piscinas.
- Los menores de edad deberán estar supervisados por sus padres o adultos como responsables de los mismos.
- Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de las piscinas, utilizar siempre bañador y no meterse en las piscinas con pañales o similares.
- El hotel tiene toallas de piscina a disposición de los clientes con servicio en la zona de piscina. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario y formalización de un depósito de garantía en Recepción. Depósito que solo será devuelto al cliente contra la entrega de la toalla, dando lugar la pérdida de la misma a la pérdida por el cliente de dicho depósito.
- Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de las habitaciones, en las zonas de piscinas y jardines.
- El uso de las hamacas de la zona de las piscinas es gratuito. No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas prendas u otros objetos personales por tiempo indeterminado, no haciendo un uso continuado de ellas. En caso necesario y en las circunstancias descritas, el personal del establecimiento podrá retirar las prendas o los objetos de las hamacas para que sean ocupadas por otros usuarios.

3.10.- Centro Spa Despacio

El establecimiento dispone de esta instalación, previo pago de la entrada correspondiente, para el disfrute de sus usuarios, estando dotada de Vestuarios, Gimnasio, Zona de aguas, Sauna y Baño Turco, Jacuzzi, Poza fría y Sala de Relax .

El pago de la una entrada da derecho a una utilización del recinto de forma continuada, no puede abandonarse el mismo y volver a entrar más tarde.

Por razones de seguridad sólo se permite su uso a personas mayores de 16 años, provistas de toalla, ropa y calzado adecuado a las instalaciones.

Es obligación de los clientes rellenar una hoja de ingreso a las instalaciones en la que constarán los datos sobre salud del cliente necesarios para un uso seguro de las instalaciones. La ocultación de datos por parte del cliente eximirá a la empresa de responsabilidad por accidentes derivados de un uso incorrecto de las instalaciones por este motivo.

Para una correcta utilización del circuito SPA el usuario deberá seguir en todo momento las instrucciones de uso que encontrará en cada zona siendo de obligatorio cumplimiento los siguientes puntos:

- Es obligatorio usar gorro de baño dentro de las piscinas.
- No está permitido el uso de vasos o tazas de cristal dentro del Spa así como comer o beber dentro de la piscina o jacuzzi.
- No está permitido lanzarse al agua de golpe, debe entrarse por las escaleras.
- Deben utilizarse zapatillas para circular por el recinto, no esta permitido correr, el suelo puede estar húmedo.
- No está permitido gritar, recuerde que está en un área de relax.

- Asimismo queda restringida la entrada por motivos de salud y seguridad a las personas que padecen del corazón o tienen problemas graves circulatorios, a las mujeres embarazadas de más de 6 meses (consultar), a personas con alguna enfermedad infecciosa de la piel, herida abierta, dolor o inflamación, a las que estén tomando anticoagulantes, anti-histaminicos, vasodilatador, vasoconstrictor, estimulantes, narcóticos, tranquilizantes, que produzcan somnolencia, etc... Tampoco puede usarse la zona de aguas si no ha transcurrido al menos una hora y media tras la toma de comidas y/o bebidas con alcohol.

3.10.1.- SAUNA / BAÑO TURCO

Siga siempre las normas y consejos de utilización expuestos en el exterior de la sauna para una correcta y segura utilización de la misma.

- La sauna no puede utilizarse en caso de padecer problemas cardiovasculares o de tensión arterial, alta o baja. Consulte también previamente con su medico si es usted diabético.
- No la utilice antes de transcurridas 2 horas después de una comida.

3.11.- Varios

- No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.
- No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados.
- No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el restaurante en la cena, no se permitirá la entrada a los caballeros con pantalón corto y camiseta sin mangas.
- A partir de las 22:00 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.
- Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de éste establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.
- Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios este establecimiento dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente.