

## REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO HOTEL SIDONIA.

### INTRODUCCION

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,<sup>1</sup> de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios. Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

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,<sup>2</sup> 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.
  4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:
  5. a) Las condiciones de admisión.
  6. b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
  7. c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
  8. d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- <sup>1</sup> Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27,

del 18 de mayo de 2020 2 Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR Versión julio/2021 3

9. e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
10. f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
11. g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

## CAPITULO I Condiciones de admisión

### Artículo 1.- Condiciones de admisión.

1.1.- Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

12. a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
13. b) Por incumplir los requisitos de admisión.
14. c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

1.2.- Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

### Artículo 2.- Requisitos de admisión.

2.1.- Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese

momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

2.2.- Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

2.3.- Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre usted y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

#### Artículo 3.- Derechos.

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

15. a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
16. b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
17. c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
18. d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
19. e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
20. f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
21. g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
22. h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
23. i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

#### Artículo 4.- Obligaciones.

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

24. a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
25. b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
26. c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
27. d) 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 de pago.
28. e) Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
29. f) Respetar el entorno medioambiental.
30. g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.

## CAPITULO I I Normas de funcionamiento y de convivencia

### Artículo 5.- Reserva.

5.1.- Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

5.2.- Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones siguientes:

31. a) Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia por cada diez o fracción.
32. b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche por cada diez o fracción de las estancias no realizadas.
33. c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.
34. d) Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un

año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

5.3.- La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

5.4.- Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

5.5.a.- Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

5.5.b.- Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

#### Artículo 6.- Precio.

6.1.- Usted, como Cliente, deberá 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 de pago. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente.

6.2.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria (3); o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

6.3.- En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en nuestra publicidad.

6.4.- Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD y MAESTRO.

6.5.- Nos reservamos el derecho a exigir que al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

#### Artículo 7.- Periodo de ocupación.

7.1.- Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a una hora. En todo caso, podrá acceder

a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada. 7

.2.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido “late check-out”.

7.3.- Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en un nuevo documento de admisión.

7.4.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

#### Artículo 8.- Servicio de caja fuerte de seguridad

El hotel cuenta con un servicio de caja fuerte de seguridad para introducción de dinero u objetos de valor. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados, contra recibo en la caja fuerte de recepción.

Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones. El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 15:00 horas.

#### Artículo 10.- Prohibiciones.

10.1.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

10.2.- Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento, a excepción de las zonas exteriores, entre las que se encuentran los balcones y terrazas de habitaciones. Los apartamentos son estrictamente de no fumadores.

10.3.- Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello.

10.4.- Este Establecimiento no admite animales de compañía (mascotas).

#### Artículo 11.- Limitaciones.

11.1.- Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

35. a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.

- 36. b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- 37. c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
- 38. d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- 39. e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
- 40. f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

11.2.- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

11.3.- El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 9.1 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del Hotel.

Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.

12.1.- A excepción de las áreas de hamacas y piscina, el Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir.

12.2.- Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de las áreas de piscina.

12.3.- Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

Artículo 13.- Consejos y sugerencias

- 41. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 42. Vigile y controle sus pertenencias en la piscina, no las deje desatendidas.
- 43. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.

44. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
45. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
46. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie 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 usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
47. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
48. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.
49. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
50. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
51. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
52. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
53. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor, no molesten”.
54. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
55. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios. 16. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
56. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
57. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
58. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
59. Algún horario puede cambiar en función de la época del año



Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas. En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el director/a del Hotel el máximo responsable del mismo.

#### CAPITULO IV Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel

Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.

15.1.- Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción o en nuestra pagina web [www.hotelsidonia.com](http://www.hotelsidonia.com).

15.2.- Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

15.3.- Los horarios de las actividades y actuaciones musicales podrán verse modificados sin previo aviso.

#### CAPITULO V Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel

Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel

16.1.- Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento y Garaje; Lavandería; Restaurante y Bar; Piscina, spa y gimnasio-

16.2.- Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

**LAVANDERÍA** – En su habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

**APARCAMIENTO Y GARAJE** Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento. Dicho servicio se encuentra fuera del establecimiento hotelero disponiendo el hotel de servicio de aparcacoches si lo desea. Es un servicio de pago. Al aparcar el vehículo se

deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento. El establecimiento no se hace responsable de los daños, robos u otros perjuicios causados en los vehículos aparcados.

**RESTAURANTE** El horario del Desayuno es de 08:30 h. a 11:00 h. Para el resto de comidas consulte horarios al llegar pues varían en cada temporada del año. Existe servicio de comedor a habitaciones 24 horas

#### **PISCINA**

60. El horario de la piscina es de 11:00 h. a 20:30 h. en julio y agosto, y de 11:00 horas a 20:00 horas el resto de la temporada.
61. El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Hotel Sidonia, y a aquellos que hayan abonado la tarifa de acceso en caso de estar ésta fijada. No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.
62. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
63. Aun existiendo socorrista, todos los niños menores de 12 años deberán bañarse siempre en presencia de un mayor responsable y bajo su vigilancia específica. Esta vigilancia se mantendrá para las actividades que realicen fuera del vaso de la piscina.
64. No se permite el baño a personas que pudieran padecer enfermedades infecto-contagiosas.
65. En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as, salvo que por poca afluencia de público, el socorrista permita su uso.
66. El uso de las tumbonas de la piscina puede estar sujeto a fianza por uso y/o cobro de un pequeño alquiler diario, con el objeto de que su ocupación y uso sea moderado. El Establecimiento cuenta con una política de “No Reservas de Tumbonas” para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas, aunque se permite colocar toallas u objetos en tanto se ausenta el cliente por poco tiempo. El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante dos horas consecutivas, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados a los almacenes de piscina.
67. Ponemos a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina bajo fianza y/o por un bajo precio. Caso de que no devuelva la toalla, en el momento del “check out”, se realizará en la factura un cargo de 10,00 € por toalla no entregada.
68. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina, excepto en terraza el bar. Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la

piscina, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del Establecimiento hotelero.

**69.** Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

#### BAR PISCINA

El bar situado junto a la piscina abrirá de acuerdo con las condiciones climatológicas diarias. Presta servicios por la modalidad de a la carta. En ningún caso los servicios que presta son sustitutivos de los prestados en el Restaurante para aquellos clientes que hayan contratado pensión completa o media pensión. Es posible el cargo de servicios en la cuenta de cliente.

#### BAR PLANTA BAJA

El bar está abierto al público en general teniendo acceso tanto desde el interior del hotel como directamente desde el exterior. Su horario de apertura será de 8 horas a 2 horas ininterrumpidas.

#### GIMNASIO

Es de uso libre para los huéspedes del hotel, sin cargo, Horario de apertura de 6 horas a 23 horas.

#### SPA

Es de uso libre para los huéspedes del hotel previa reserva. Su utilización será por espacio máximo de una hora. Se ruega reservar con antelación para asegurar plaza. Personas no alojadas en el hotel podrán hacer uso del mismo previa reserva y pago de las tarifas vigentes en cada momento.

**CAPITULO V** Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

**Artículo 17.-** Seguridad sobre instalaciones y servicios.

17.1.- Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

17.2.- No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que

contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

17.3.- De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

## CAPITULO VII Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias. 18.1.- En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla. 18.2.- El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

## CAPITULO VIII Datos personales

Artículo 19.- Datos de carácter personal. Los datos personales de los 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).