

# REGULAMENTO INTERNO DELL'HOTEL



# INDICE

## PRESENTAZIONE

### I. REGOLE PER LA REGISTRAZIONE E IL SOGGIORNO

ARTICOLO 1.-REGISTRAZIONE D'INGRESSO (LIBRETTO DI POLIZIA) E DOCUMENTO DI AMMISSIONE (BENVENUTO)

ARTICOLO 2° - ACCESSO ALL'HOTEL E AI SUOI SERVIZI

ARTICOLO 3.-FATTURAZIONE E PAGAMENTO

ARTICOLO 4.-GARANZIA DI PAGAMENTO ANTICIPATO

ARTICOLO 5.-PERIODO DI OCCUPAZIONE DELLE UNITÀ ABITATIVE

ARTICOLO 6.-NUMERO DI PERSONE PER UNITÀ ABITATIVA. VISITE

### II. LE REGOLE DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI FORNITI DALL'HOTEL.

ARTICOLO 7.-FORNITURA DI SERVIZI ALBERGHIERI

ARTICOLO 8.-SERVIZIO DI PULIZIA.

ARTICOLO 9.-SERVIZIO DI LAVANDERIA, LAVAGGIO A SECCO E STIRATURA. SERVIZIO DI CUCITO, SERVIZIO DI PULIZIA DELLE SCARPE.

ARTICOLO 10.- SERVIZIO DI GARAGE.

ARTICOLO 11.- SERVIZIO DI CASSETTA DI SICUREZZA.

ARTICOLO 12.- ASSISTENZA MEDICA E PRIMO SOCCORSO.

### III. NORME DI CONVIVENZA E IGIENE

ARTICOLO 13. HOTEL 100% SENZA FUMO.

ARTICOLO 14.- CIBO E BEVANDE.

ARTICOLO 15.- ABBIGLIAMENTO E GUARDAROBA.

ARTICOLO 16.- ACCESSO DEGLI ANIMALI

ARTICOLO 17.- SOGGIORNO DEI BAMBINI

ARTICOLO 18°.- OGGETTI SMARRITI E/O ABBANDONATI

ARTICOLO 19.- REGOLE DI UTILIZZO

### IV.NORME DI AMMISSIONE

ARTICOLO 20.- NORME PER L'AMMISSIONE DI PERSONE E ANIMALI

ARTICOLO 21.- OBBLIGO DI PAGAMENTO IN CASO DI DIVIETO DI ACCESSO O DI SGOMBERO

ARTICOLO 22.- CIRCOLAZIONE E SOGGIORNO NELL'HOTEL

ARTICOLO 23.- RACCOMANDAZIONI DI SICUREZZA

ARTICOLO 24.- POTERI DELL'HOTEL

### V. POLITICA DE PRIVACIDAD

ARTÍCULO 25.- GESTIÓN DE DATOS

**VI.-ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE  
ARTÍCULO 26°.- DUDAS Y CUESTIONES DIVERSAS**

**VII.- INFORMACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS  
ARTÍCULO 27° SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS**

**VIII.- INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LAS INSTALACIONES O SERVICIOS  
QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO Y DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL  
RESPECTO.**

**ARTÍCULO 28°.- SEGURIDAD SOBRE INSTALACIONES Y SERVICIOS**

**ARTÍCULO 29°.- NORMAS DE SEGURIDAD**

**Artículo 30.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS  
SANITARIAS.**

**IX.- RESPONSABILITÀ AZIENDALE**

**ARTICOLO 31° - CODICE ETICO**

**ARTICOLO 32.- CANALE DI DENUNCIA**

# PRESENTAZIONE

El Reglamento se aplicará en todos los espacios y zonas del establecimiento, sean de uso exclusivo o común, sin distinción alguna.

L'Hotel dispone del presente "REGOLAMENTO INTERNO" che contiene la politica, le norme e le regole che disciplinano il rapporto tra l'Hotel e i suoi clienti.

Il presente Regolamento si applica e deve essere rispettato anche da:

- Visitatori e/o accompagnatori occasionali dei clienti dell'hotel.
- Utenti dei servizi e delle strutture alberghiere aperte al pubblico.
- Qualsiasi persona che, anche occasionalmente, visiti o si aggiri all'interno dell'hotel.
- I partecipanti agli eventi organizzati presso l'hotel.
- Appaltatori, organizzatori e personale coinvolto nell'organizzazione e nello sviluppo di eventi che si svolgono presso l'hotel.

Il Regolamento si applica a tutte le aree e zone della struttura, siano esse di uso esclusivo o comune, senza distinzioni di sorta.

Il presente Regolamento è a disposizione degli ospiti presso la reception dell'hotel e può essere consultato dagli stessi ogni qualvolta lo desiderino e sul sito web dell'hotel.

L'ignoranza del presente Regolamento non esime dall'osservarlo, poiché esso si basa sulle norme e sulla legislazione in vigore.

Il Regolamento sarà in vigore in modo ininterrotto e continuo fino a quando non sarà modificato o sostituito da un altro. In caso di dubbio, si riterrà pienamente esistente in tutte le sue norme e regolamenti.

Le norme e i divieti contenuti nel presente Regolamento e che devono essere rispettati dai destinatari dello stesso non devono essere intesi come esclusione di altri comportamenti simili o analoghi non previsti nel presente documento, ma che risultano chiaramente dallo spirito e dall'intento del presente Regolamento.

Le violazioni del presente Regolamento possono, per quanto possibile, essere corrette immediatamente e, se del caso, possono essere sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro, civile o penale, indipendentemente da ogni altra responsabilità in cui il trasgressore possa incorrere e dall'esercizio appropriato delle azioni legali eventualmente applicabili.

L'Hotel si riserva il diritto di rifiutare l'ingresso e di cancellare la prenotazione, senza diritto al rimborso, di qualsiasi cliente che contravvenga al presente Regolamento, nonché alle regole di convivenza e di buon senso, o che in qualsiasi

modo agisca in modo irrispettoso nei confronti delle strutture dell'Hotel o del resto delle persone che vi si trovano, siano esse personale o clienti dell'Hotel.

Vi ringraziamo per aver scelto di soggiornare presso di noi e per aver osservato scrupolosamente il nostro Regolamento, redatto a vostro beneficio.

In ogni caso, se avesse bisogno di ulteriori informazioni, non esiti a contattare la Reception. A tal fine, Le ricordiamo che il Direttore dell'albergo, insieme al personale della reception e, se del caso, al concierge, è responsabile dei rapporti con gli ospiti dell'albergo e di fornire loro informazioni e consigli.

**Legge applicabile**

Il Regolamento interno è disciplinato dalla legge spagnola.

**Lingua**

Il presente Regolamento è disponibile in diverse lingue, ma solo il testo spagnolo-spagnolo è l'unico testo legalmente vincolante, ed è quello che prevarrà in caso di divergenze di interpretazione o di qualsiasi altra natura. Legislación aplicable

# I. NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA

## **ARTÍCULO 1º.- REGISTRO DE ENTRADA (FICHA DE POLICÍA) Y DOCUMENTO DE ADMISIÓN (BIENVENIDO)**

En la Recepción se realizarán los trámites necesarios para el registro y la admisión y se guardarán las tarjetas magnéticas para acceder a los alojamientos.

El Check-In se realizará a partir de las 14:00 p.m. y hasta las 20:00 horas del día de llegada del cliente, el Check-out hasta las 12.00 p.m. del día de salida.

Si el huésped llegase antes de la hora de Check-in y el Hotel cuenta con habitaciones disponibles se puede ingresar incluso desde las 7:00 a.m.

Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 20:00 horas este deberá de avisar con 24 horas de anticipación a su llegada.

El Hotel se abstendrá de dar alojamiento a menores de edad que acudan solos, por lo que tampoco se admiten reservas de habitaciones ni estancias en las mismas por menores de edad.

No obstante los menores de edad de entre 16 y hasta que cumpla los 18 años, podrán ser autorizados por escrito por parte del padre, la madre o tutor para poder alojarse en el Hotel siempre que se responsabilicen del mismo y asuman el pago de la factura que proceda. En caso de menores de 16 años, además será obligatorio ir acompañado siempre del padre, la madre o tutor.

### REGISTRO DE ENTRADA (FICHA DE POLICIA)

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 ofrecen en el Hotel, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su registro e inscripción en el Libro registro de viajeros del establecimiento.

Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad (son consideradas reservas de grupo, las reservas de 10 o más habitaciones), su representante entregará listas junto con los documentos de identificación de los integrantes del grupo.

Se considera identificación válida en España el Pasaporte, el DNI y el Carnet de Conducir. En caso de que sea usted extranjero se podrá registrar presentando Pasaporte o Documento de identidad si procede usted de un país de la UE o de cualquiera de los siguientes países:

- Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco o San Marino.

También se podrá registrar con el Permiso de Residencia español en vigor si es usted extranjero residente en España.

Esta norma es de obligado cumplimiento en base a la Orden del Ministerio del Interior del Gobierno de España 1922/2.003 de 3 de Julio, que establece el registro en Libros y Partes de entrada de Viajeros en Establecimientos de Hostelería, el Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre y al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

En cumplimiento de la misma, todo huésped, tanto el individual como el de grupo deberá contar con una hoja de registro de manera individual.

La hoja de registro deberá ser firmada personalmente por todos los viajeros mayores de 14 años.

El alojamiento es intransferible por lo que el Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito de registro y está facultado para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Asimismo, está prohibida la entrada en el Hotel de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto que el huésped pueda suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro cuyos datos deben de ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tales efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados, serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel.

#### DOCUMENTO DE ADMISIÓN (BIENVENIDO)

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre del cliente que formaliza la admisión (basta una persona), el nombre comercial del establecimiento, su clasificación turística, la identificación del alojamiento asignado, precio por día o jornada, la modalidad y precio de servicios complementarios contratados, y las fechas de entrada y salida.

Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido.

La hoja de admisión sirve para acreditar el contrato de alojamiento turístico y tendrá valor de prueba a efectos administrativos, debiendo ser firmada por el interesado para formalizar su admisión. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo legalmente fijado a disposición de la inspección turística, entregando una copia al huésped que firma el mismo.

Con la firma del documento, el cliente confirma que todos los datos aportados y que allí constan son ciertos y acepta los términos y condiciones expresados en el documento.

Asimismo, con la firma del documento de admisión, se dará por hecho que el cliente expresamente acepta este Reglamento, sus derechos y obligaciones y vendrá obligado a observar las normas contenidas en el mismo y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento, sus instalaciones y del equipamiento del Hotel.

## **ARTÍCULO 2º.- ACCESO AL HOTEL Y A SUS SERVICIOS**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados.

Asimismo tienen derecho a que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad, y tranquilidad para una estancia sin molestias, a que éstos se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias por los servicios contratados directamente al Hotel, a la confidencialidad en el tratamiento de su información conforme la normativa de Protección de datos y a que, si desean formular alguna queja, reclamación o denuncia, les sean entregadas las hojas de reclamaciones establecidas por las Autoridades Competentes de la correspondiente Comunidad Autónoma, que podrán ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel.

La presentación de alguna reclamación o queja no exime de la observancia de este Reglamento y del pago de los servicios.

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, alquiler de cajas, y servicios complementarios ofrecidos por el propio Hotel se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

No se podrán reservar servicios del establecimiento o de las unidades de alojamiento en contra del precio estipulado.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan en este establecimiento por otras personas o entidades, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, también se encuentran detallados en recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias del Hotel, 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 las dependencias está claramente identificado el titular de la misma.

De todos los servicios y actividades de animación, en su caso, encontrará información de forma resumida, en los directorios, en los cuales se incluye la información del plan de evacuación para casos de emergencia, precios del alojamiento, las cartas de los menús con sus precios, y la relación de los servicios que son gratuitos, tales como wifi.

En todo caso, el Hotel puede ofrecer a sus clientes, sin coste adicional, servicios extras tales como los de Información turística, Servicio de despertador, Depósito de valores en la caja general del Hotel, siempre y cuando su contenido sea declarado y firmado por parte del cliente, Consigna y custodia de equipaje o Servicio de llamada de Taxi.

Igualmente, el Hotel se podrá ocupar de la gestión de determinados servicios ajenos al mismo, como pueden ser alquiler de vehículos, excursiones, restaurantes u otros servicios relacionados con la estancia.

El Hotel podrá 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.

La posible Gestión de mensajes, llamadas, paquetes o cualquier objeto destinado a algún cliente del hotel, se iniciará siempre que se verifique el consentimiento previo del cliente para proceder a dicha gestión, procediéndose en este caso a su comunicación o entrega.

En caso de que el cliente no se encontrara en el establecimiento, o no se le localizara, el personal se asegurará de que recibe el mensaje o paquete cuando regrese, verificándolo con el cliente.

No se podrán utilizar las habitaciones ni los espacios comunes del hotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados, ni por parte del cliente o sus acompañantes, ni por terceras personas. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y/o espacios comunes para actividades tales como la realización de entrevistas, rodajes, toma de imágenes para actividades promocionales, sesiones de fotos, etc., salvo autorización previa y expresa de la Dirección del establecimiento y siempre cumpliendo el resto del Reglamento de Régimen Interior, las condiciones que marque dicha Dirección y la normativa que sea de aplicación a la actividad de que se trate.

### **ARTÍCULO 3º.- FACTURACIÓN Y PAGO**

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 12:00 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

Los medios de pago aceptados por el Hotel son:

- Efectivo, Tarjetas de débito (Maestro) y Tarjetas de crédito (Master Card, Visa, Amez, American Express, Dinners).
- No se aceptan cheques personales.

Cuando se pretenda pagar en metálico, se deberá hacer en Euros.

El pago no podrá superar la cantidad de 1.000 euros y, dado que los derechos deben ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe, los billetes deberán ser utilizados de acuerdo con el importe a pagar, por lo que cabría la negativa del Hotel a la aceptación billetes de denominaciones altas si el importe a pagar es muy inferior.

Tampoco se aceptarán pagos a través de más de 50 piezas de moneda de euros.

Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas.

Por los alimentos y otros bienes muebles que encontrará colocados en la habitación del Hotel (por ejemplo el contenido del minibar, toalla, albornoz), que consuma o se lleve consigo al salir de la habitación, se cobrará el contravalor que figura en la lista de precios disponible en la habitación o en su caso en la recepción del Hotel.

En el supuesto de que el Cliente deje su habitación y dichos alimentos o bienes muebles no se encuentren en la habitación, se considerará que esos fueron consumidos o llevados por el cliente.

La factura podrá ser presentada por el Hotel antes de que finalice la estancia contratada, si durante la misma los servicios disfrutados (ya sea por alojamiento, extras o ambos) alcanzan o superan la suma de 600 euros.

El establecimiento podrá exigir a sus clientes, 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.

La salida anticipada del cliente antes de la finalización de la estancia contratada, no eximirá a dicho cliente del pago de la totalidad de los días reservados y de los servicios contratados.

Ante la pretensión del cliente de abandonar el establecimiento dejando impagada, total o parcialmente su factura, el Hotel estará facultado para solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad.

#### **ARTÍCULO 4º.- GARANTIA PREVIA DE PAGO**

El Hotel puede solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, conforme a la legislación aplicable tanto por la totalidad de la reserva incluidos impuestos y tasa turística que pudiese ser de aplicación, así como por la de los extras.

Dicha garantía puede solicitar que se haga extensiva por daños o desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

A tales efectos, el Hotel podrá solicitar al cliente a su entrada, o en el momento de hacer su reserva, un número de tarjeta de crédito donde, en caso de impago de factura, pueda cargar el importe de la misma.

Dicha solicitud podrá efectuarse incluso en el supuesto de alojamiento con bono o prepago, para garantizar el cobro de servicios extra que pudiesen consumirse, así como para responder de los daños y desperfectos.

El Hotel se reserva el derecho, ante algún tipo de desperfecto, deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier otra instalación del Hotel por parte del cliente a hacer uso del depósito por desperfectos y/o reclamar de éste la indemnización correspondiente.

El Hotel podrá efectuar además en el número de tarjeta indicada por el cliente, incluso días antes de la entrada del cliente, y a fin de comprobar la validez de la misma, un cargo o una preautorización por el importe de la primera noche contratada.

En caso de no facilitar tarjeta, se exigirá el prepago de la estancia y un depósito de seguridad de 500 euros, así como pago directo de los servicios extra solicitados.

#### **ARTÍCULO 5º.- PERIODO DE OCUPACIÓN DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO**

Las habitaciones del Hotel deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas.

La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a las 12:00 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.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, cuando se producen más entradas y salidas, es posible que no se pueda disponer de todas las habitaciones a ese horario por cuestiones de disponibilidad y razones de tiempos de limpieza, por lo que se podrá retrasar hasta en cuatro horas la puesta a disposición al usuario de la unidad de alojamiento. También se podrá retrasar la puesta a disposición en caso de darse circunstancias excepcionales que impidan, por causas ajenas al Hotel, tener la habitación que corresponde a cada cliente en la hora fijada para el comienzo de la ocupación conforme las normas normales de ocupación.

Rogamos, que el cliente comunique su hora de llegada y su plan de viaje para tener una previsión por parte del Hotel y asimismo deberá tener en cuenta que de no presentarse en el Hotel antes de las 20:00 horas (hora local del hotel) del día previsto de llegada, sin comunicación previa por parte del cliente, el Hotel considerará la reserva como "no show" y será íntegramente cancelada de forma automática, cargándose el 100% o la cantidad pendiente de pago de la reserva. No obstante, lo anterior, se mantendrá la reserva siempre que el cliente lo haya comunicado antes de la hora mencionada.

En el caso de grupos de 20 o más personas, el establecimiento puede fijar que la hora de salida sea a partir de las 10 de la mañana.

Para posibles cambios, tanto para ocupación como para prolongación de la hora señalada, consulte en recepción, debiendo tener en cuenta que se deberá informar inmediatamente al personal del Hotel, en el caso de que desee prolongar su estancia y siempre antes de las 12.00 p.m. de la fecha de la salida.

El Hotel atenderá su solicitud siempre que la disponibilidad lo permita, informado de ello debidamente al cliente que lo haya solicitado y en caso de acuerdo entre las partes, podrá acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento, el cual debe quedar reflejado en el documento de admisión.

La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente no podrá prorrogar, sin acuerdo con el Hotel los días de estancia contratados, por el grave perjuicio que ello puede ocasionar a otros clientes con reserva, pudiendo el personal del Hotel solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los clientes que incumplan lo anterior.

En el caso de que el cliente abandone la habitación el día de la salida, antes de la hora establecida para el Check-Out, no se realizará ningún tipo de reembolso del importe total de la estancia. Si el cliente reduce en todo o parte el número de huéspedes de la reserva, es decisión del Hotel aplicar o no reembolsos, si bien en el caso de que la habitación está marcada como no reembolsable o similar, se realizará un cargo de la totalidad del importe de la reserva.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de setenta y dos horas sin previo aviso, el Hotel, podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje.

La recogida se hará conforme se previene en el artículo 18 de este Reglamento, salvo en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta. En esta circunstancia se podrá rescindir o suspender el hospedaje con la ausencia del huésped por más de veinticuatro horas.

En caso de muerte de quien ocupe una habitación, sus herederos o apoderados serán los responsables de pagar los gastos ocasionados como consecuencia de la misma, incluyendo si es necesario la redecoración y desinfección de la habitación y el remplazo de lencería y equipos.

**ARTÍCULO 6º.- NÚMERO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO y VISITAS****NÚMERO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO**

Como normal general, no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda en cantidad al cupo contratado. Así, no se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. De igual forma, no se permitirá la estancia de más de dos personas en una habitación doble o en una suite, ni de más de tres en una habitación contratada como triple.

Por motivos de seguridad no se admite una ocupación superior a cuatro personas por habitación, o en su caso, el número máximo posible según formato de habitación y tipo de reserva.

En caso contrario, el Hotel tendrá derecho a cobrar la tarifa fijada para el número real de personas que estén usando la habitación y, al mismo tiempo, a poner fin a la estancia del cliente de forma inmediata.

Los clientes alojados con bebés de 0 hasta 2 años, podrán solicitar, sujeto a disponibilidad, una cuna sin coste adicional. El número máximo de cunas en la habitación es de una. Las camas cunas están disponibles bajo petición y deben ser confirmadas por el alojamiento.

Un niño mayor de 2 años o un adulto se pueden alojar en una cama supletoria. La instalación de una cama complementaria o supletoria, tendrá un coste adicional y solo será posible en habitaciones dobles y siempre a petición de la persona usuaria.

En caso de no haber sido solicitado con antelación, el Hotel se reserva el derecho a solicitar que se efectúe una reserva extra en el caso de que el establecimiento no disponga de cama supletoria solicitada. Dicha cama complementaria solo puede ser ocupada por una persona, siendo uno el número máximo de camas supletorias en la habitación.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción en el libro de viajeros.

**VISITAS**

El Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel dispone de espacios para ello.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Hotel se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

## II. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOTEL

### **ARTÍCULO 7º.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL**

El Hotel ofrece los servicios y prestaciones acorde a su categoría. Cuales sean estos en cada momento, se encuentra especificado en la página oficial de Vincci Hoteles SA, <https://www.vinccihoteles.com/es>, en la que se indica asimismo que se aceptarán peticiones especiales.

En el precio de la unidad de alojamiento se considerarán incluidos los suministros de agua, energía eléctrica, calefacción, refrigeración, uso de ropa de cama y baño y limpieza del alojamiento.

Algunos de los servicios tienen coste adicional, estando prohibido en este caso utilizar los mismos o recibir sus prestaciones si no hayan sido previamente contratados, debiendo ser abonados previamente o después de ser utilizados, según se haya acordado.

Las personas que ostenten la representación de la empresa del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán a tales efectos, libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes.

Este establecimiento, en la prestación de sus servicios, cumplirá con los requisitos establecidos por Responsabilidad Civil contemplados en el seguro del Hotel, estando exonerado de cualquier responsabilidad en caso de accidentes personales por negligencia o imprudencia de los huéspedes o de sus acompañantes.

En el caso de deficiencias técnicas ajenas a la voluntad del Hotel, éste se compromete a gestionar su solución provocando el menor inconveniente para el cliente.

El mobiliario y utensilios de las habitaciones, así como el resto de estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos.

En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el establecimiento se reserva el derecho de exigir su correspondiente abono.

Sin perjuicio del derecho de admisión, los clientes del Hotel podrán, con carácter general, acceder a los servicios y equipamientos que ofrece el establecimiento, salvo que se establezcan limitaciones de acceso las cuales estarán plenamente justificadas y en ningún caso serán contrarias a los derechos y principios constitucionales.

### **ARTÍCULO 8º.- SERVICIO DE LIMPIEZA**

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario. El horario de limpieza de las habitaciones es, por lo general, de 08:00 a 16:00 horas. A los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les podrá realizar la limpieza de la habitación.

Si desea que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso "por favor, arreglen la habitación" en el exterior de la puerta de su habitación.

Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso "por favor no molesten" en el exterior de la puerta de su habitación. Cuando el aviso supere las 48 horas ininterrumpidas, límite máximo de tolerancia permitido por el hotel, se llamará por teléfono a la habitación.

Si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para proceder a su limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de la misma.

Si en la llamada telefónica o en la entrada se obtiene respuesta por parte del cliente se solicitarán disculpas y se confirmará con el cliente el momento en el que se puede proceder a la limpieza, la cual no podrá demorarse más allá del día siguiente y ello previa la comprobación de que la estancia se encuentra en perfectas condiciones y la limpieza pueda demorarse.

El cambio de toallas y sábanas se realiza siempre que el cliente lo crea conveniente o al menos de 3 en 3 días. En caso de que necesite toallas, cambio de sábanas, reposición de set de bienvenida o limpieza de la habitación a una hora en concreto dentro del horario de limpieza, debe contactar con recepción.

### **ARTÍCULO 9º.- SERVICIO DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO. SERVICIO DE COSTURA, SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZAPATOS.**

#### **SERVICIO DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO**

En cada alojamiento se encuentra información de los servicios de lavandería, tintorería y planchado, sus precios, horarios de entrega y devolución de prendas.

El servicio no se encuentra disponible los Domingos y Festivos. Los sábados solo está disponible hasta las 13:00 horas. Las entregas de ropa en el mismo día están disponibles como Servicio Express.

El Hotel no se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

Si desea usted planchar prendas en su habitación y necesitara una plancha, póngase en contacto con recepción donde le podrá ser facilitada si existe disponibilidad. Extreme la precaución si usa la plancha en su habitación.

#### SERVICIO DE COSTURA, SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZAPATOS

Si necesita alguno de estos servicios, contacte con Recepción donde recibirá cumplida información sobre los mismos.

#### **ARTÍCULO 10º.- SERVICIO DE GARAJE**

El garaje es un servicio para los residentes del Hotel, cuyo uso podrá ser gratuito o estar condicionado, en su caso, al pago de la tarifa que tenga estipulada el Hotel.

No deje dinero ni objetos de valor en el interior de los vehículos.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos, independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados para el aparcamiento por el propio Hotel.

#### **ARTÍCULO 11º.- SERVICIO DE CAJA FUERTE**

En cada unidad de alojamiento hay instalada una caja de seguridad gratuita para la custodia de valores.

Estas cajas fuertes están facilitadas por una empresa externa a la empresa hotelera.

Deposite en la caja fuerte de su habitación sus objetos de valor y/o dinero, siempre y cuando su importe o valor conjunto sea inferior a 1.200 euros.

Si se aloja con sumas de dinero y/o objetos de valor de importe superior, deposite los mismos para su custodia, previa entrega de recibo, en la Caja Fuerte General del establecimiento, que puede Ud. solicitar en Recepción.

El Hotel no se responsabiliza de ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de dinero no depositados, bajo recibo, en dicha Caja Fuerte General o en Recepción.

El Hotel tampoco será responsable en caso de robo a mano armada u otro suceso de fuerza mayor.

### **ARTÍCULO 12º.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS**

Si sus aptitudes físicas están limitadas o sufre padecimientos o enfermedades contagiosas, hágalo saber al personal de recepción a su llegada lo antes posible a fin de que el Hotel pueda a su vez, tomar las medidas oportunas que fuesen necesarias. Este establecimiento dispone de botiquín fijo debidamente señalado y convenientemente dotado a disposición de nuestros clientes que lo pudieran necesitar.

Si algún huésped enfermase, la recepción del Hotel contactará con el servicio médico a petición expresa del huésped que lo requiera para que pueda ser atendido o en su caso trasladado al lugar adecuado, siendo el coste a cargo o cuenta del propio huésped.

En caso de que el cliente que se ponga enfermo no sea capaz de actuar por si mismo ni haya una persona que pueda actuar por él, el Hotel se encargará de las gestiones necesarias para que pueda recibir ayuda médica. El Hotel podrá exigir al propio cliente o, en su defecto, a los familiares o la Parte Pagadora, el pago de los gastos ocasionados que haya tenido que asumir el hotel.

En el supuesto de que el cliente sufra (o es probable que sufra) de un proceso infeccioso u otra enfermedad o se encuentre en tales condiciones que sea (o pueda ser) peligroso para las personas que permanezcan en el Hotel, el Hotel tiene derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato y obligar al cliente a salir del Hotel inmediatamente.

El Hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra dentro de las instalaciones del Hotel tales como caídas, golpes, picaduras de animales, entre otros. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al Hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal.

En caso de muerte del cliente, el Hotel podrá exigir a los familiares, herederos o a la Parte Pagadora además del pago de la factura por los servicios pendiente de pago, la indemnización por los gastos ocasionados al Hotel con motivo o relacionados con el fallecimiento. En los gastos que puede reclamar el hotel se encuentran incluidos los de limpieza, adicionales a los de la limpieza normal, en los que incurra el hotel con motivo de enfermedad, fallecimiento o cualquier otro tipo de evento o suceso que sufra el huésped en las instalaciones del establecimiento.

# III. NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE

## **ARTÍCULO 13º.- HOTEL 100% LIBRE DE HUMO**

Este Hotel es un "Espacio Libre de Humo" por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose el área Libre de Humo a todas las habitaciones.

La utilización de cigarrillos electrónicos y la de vaporizadores, también están terminantemente prohibidas.

Recuerde que todas las habitaciones y áreas comunes se encuentran equipadas con detectores de incendio. En el caso que un huésped fume en la habitación o en cualquier otra área del Hotel, se le podrá impedir su permanencia, denunciarle y/o repercutir daños y perjuicios.

En todo caso, se cargará en su cuenta un cargo de 250,00 € por día + IVA o impuesto equivalente que será abonado al momento del Check- out por limpiar y desodorizar la habitación o área de que se trate.

El cargo de limpieza y eliminación de humo puede estar sujeto a cambios.

## **ARTÍCULO 14º.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS**

### HORARIOS

A efectos orientativos, le informamos que los horarios de los servicios de comidas y bebidas que se ofrezcan o puedan ofrecer en el hotel, estarán por lo general comprendidos en los siguientes tramos horarios

- El horario de Bar:
  - ❖ De Lunes a Viernes: 07:30-23:30
  - ❖ Sábados: 08:00-23.30
  - ❖ Domingos y Festivos: 09:00-23:30
  
- El horario de Comedor:
  - ❖ Comidas: 13:00-16:00
  - ❖ Cenas: 20:00-23.15
  
- El Desayuno Buffet:
  - ❖ De Lunes a Viernes: 07:00-10:00

- ❖ Sábados: 07:30-10.30
- ❖ Domingos y Festivos: 08:00-11:00

**Algún horario puede cambiar en función de la época del año o cualquier otra circunstancia que lo haga necesario.**

El régimen de pensión contratado es personal e intransferible.

No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los comedores del Hotel.

Tampoco está permitida la entrada de comida y bebidas (salvo alimentos para bebés) a las habitaciones y/o áreas públicas del hotel salvo que fueran adquiridas dentro de las instalaciones del hotel, en el bar o restaurante del mismo; caso contrario el hotel, a elección del mismo, podrá exigir el retiro de dicha comida y/o realizar un cargo adicional (por el servicio de descorche de botellas, por la solicitud de cubiertos, o por otros servicios efectuados por el establecimiento en relación con este asunto).

El Hotel podrá impedir el acceso a cualquier empresa externa de servicio de comida a domicilio, aunque su servicio, incumpliendo lo aquí establecido, hubiese sido solicitado por un cliente alojado en el mismo.

El Hotel, además, no se hace responsable de las mercaderías que pudieran ser ingresadas al Hotel contraviniendo lo aquí recogido.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.

## **ARTÍCULO 15º.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO**

Como norma general de vestimenta, se establece que para transitar o desplazarse dentro de las instalaciones del Hotel, la indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto y usuales en cada caso.

Asimismo, se deberán respetar las normas de vestimenta que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del Hotel, como el Bar, los Restaurantes, o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro de las instalaciones del Hotel.

No se permite la entrada ni estancia en el Hotel portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y/o la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna o con atuendos inadecuados, tales como, pero sin limitarse a: bajar en albornoz o pijama a la recepción, circular en el Hotel con el torso desnudo.

No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del Hotel, y demás zonas comunes, con vestuario laboral, de baño, con ropa mojada, con shorts, chancletas, con camisetas rotas, con camisetas de tirantes (en el caso de los varones) o sin camiseta y sin calzado.

Al margen de las excepciones relacionadas anteriormente, el código de vestimenta para nuestros restaurantes es casual.

### **ARTÍCULO 16°.- ACCESO DE ANIMALES**

Se prohíbe el acceso o estancia de personas acompañadas de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, a excepción de las personas acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativa al uso de perros guía por personas con disminución visual, total o parcial.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y/o a los huéspedes y/o visitantes del mismo.

### **ARTÍCULO 17°.- ESTANCIA DE NIÑOS**

Es muy importante para el Hotel la protección de todos sus huéspedes, especialmente los niños. Para ello es necesario que los responsables de su cuidado estén atentos en cuanto a las áreas a las que concurren, las actividades que desarrollen y también su comportamiento en áreas públicas del Hotel para no afectar a terceros.

Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel durante su estancia, por lo que deben velar para que se realice un buen uso de las instalaciones y sobretodo, respetar las zonas comunes:

“NO UTILIZAR EL ASCENSOR SIN COMPAÑÍA DE UN ADULTO RESPONSABLE, NO CORRER POR LOS PASILLOS, NO GRITAR EN EL RESTAURANTE, NO JUGAR EN LA TERRAZA, NO SALTAR SIN CONTROL...”

Cualquier daño producido por los menores en ausencia de dicha supervisión, será responsabilidad única y exclusiva de sus padres o tutores legales, quedando el Hotel eximido de responsabilidad alguna.

Conforme la normativa vigente, a los menores de dieciocho años que accedan al establecimiento, no se les podrá vender, servir, regalar, ni permitir el consumo de bebidas alcohólicas.

Igualmente queda prohibida la venta de tabaco a los mismos.

### **ARTÍCULO 18°.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS**

Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo de alojamiento de un cliente, se retirarán tras efectuarse el inventario de los mismos que será firmado por dos testigos.

Los objetos estarán a disposición del cliente que los hubiese perdido y/o abandonado, pudiendo ser recogidos en el Hotel, en horario de 8:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Con el fin de conseguir que la localización del objeto sea lo más ágil y efectiva, el cliente deberá informar de todos aquellos datos referentes a la descripción del objeto que hubiese extraviado y demás circunstancias que rodearon su pérdida o abandono.

En caso de que el cliente solicite que el objeto le sea enviado, deberá abonar el precio del transporte que será a portes debidos y asimismo deberá abonar los gastos que el depósito del mismo pueda generar al Hotel.

Los documentos de identificación personal (D.N.I., Pasaportes, etc.), en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Las mercancías perecederas si no se reclaman, serán destruidas al día siguiente de ser encontradas. El resto de objetos encontrados, permanecerán en las Oficinas del Hotel en depósito durante un plazo máximo de 90 (noventa) días.

El plazo empezará a contar desde que éste fuera hallado. De igual forma se procederá en los supuestos de abandono de pertenencias en caso de desalojo y/o expulsión del establecimiento por impago, incumplimiento de las reglas contenidas en este Reglamento o cualquier otro motivo.

Transcurrido dicho plazo de 90 días, el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas, conforme considere más conveniente.

### **ARTÍCULO 19°.- NORMAS DE USO**

- TOALLAS: Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.
- LAVADO Y SECADO DE ROPA: No está permitido lavar ropa en las habitaciones ni tender prendas en las ventanas, en las barandillas de las terrazas ni en el interior de las mismas, colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos.
- SILENCIO: 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 clientes del Hotel. Modere el volumen del Televisor, y de voz.
- DISPOSITIVOS MÓVILES: Asimismo, se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.
- APARATOS INFORMÁTICOS: Durante el uso de los aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en el Hotel, el Cliente deberá proceder conforme la legislación vigente (especialmente las leyes de propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.
- DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos con elementos, algunos de ellos de grabación permanente, en pasillos y demás zonas generales o comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.
- EXTINTORES: En el Hotel se hayan instalado un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.
- CORRIENTE ELECTRICA: La instalación eléctrica de su habitación es de 220 voltios.
  - Queda estrictamente prohibido a los huéspedes usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.
  - Las medidas de seguridad del Hotel prohíben estrictamente el uso de planchas de pelo, rizadores y otros aparatos eléctricos, de gas o de otro tipo que puedan causar un incendio en cualquier punto del Hotel y en las habitaciones.

- Para contribuir al ahorro de energía, deberá encender el aire acondicionado con las puertas y ventanas cerradas.
- CÁMARAS FOTOGRÁFICAS Y DEMÁS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES:
  - Se prohíbe hacer fotografías-videos en los que aparezcan otros huéspedes o empleados del hotel, y mucho menos si aparecen menores, personas en bañador o top-les, u otras personas que tengan características especiales, como dificultades de movilidad, síndrome de Down u otras características, por ejemplo las que pudieran indicar creencias.
  - Se prohíbe hacer fotografías-videos del personal del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, excepto que el propio empleado hubiera dado su consentimiento, por ejemplo, hacer una foto-video con un/a animador/a, o camarero, u otros, en el que el empleado se aprecia claramente que posa para la foto.
  - Las fotos-videos realizadas por los huéspedes en las que se pueda identificar a otros huéspedes o a un empleado de Vincci, solamente estaría permitido su uso en el ámbito doméstico familiar, y está totalmente prohibida su publicación en cualquier medio físico (documentos, artículos, folletos...), electrónico (ejemplo: email), de Internet (Web, Redes sociales, blog, páginas de calificación de establecimientos como Tripadvisor o similares).
  - Cualquier utilización no autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un Delito contra el honor, la Intimidad, y la propia imagen, con penas de hasta CUATRO AÑOS, y, en caso de su difusión pública, de hasta CINCO AÑOS.

# IV. NORMAS DE ADMISIÓN

## **ARTÍCULO 20º.- DERECHO DE ADMISIÓN DE PERSONAS Y ANIMALES.**

El Hotel es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las establecidas en la normativa vigente, las normas de este Reglamento, y, en cualquier caso, las reglas de la buena convivencia e higiene.

El Hotel no se hace responsable, del comportamiento de los huéspedes, ni de objetos, sustancias o materiales que estos puedan introducir en la habitación, ya que no está facultado para revisar el equipaje.

El público no podrá entrar o permanecer en el Hotel y sus instalaciones sin cumplir los requisitos a los que la Empresa tuviese condicionado el derecho de admisión.

**PERSONAS:** Se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el Hotel en los siguientes supuestos:

- Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del establecimiento.
- Cuando se haya superado el horario de cierre del Hotel.
- Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
- Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- 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.
- Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia en los términos previstos en la legislación sobre protección de la seguridad ciudadana y en el Código Penal.
- Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene personal de acuerdo con los usos sociales predominantes en la sociedad actual y que, por este motivo, pueda causar molestias a otras personas.

En especial se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia en el establecimiento, a los que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.

Asimismo cuando la persona falte al debido respeto a empleados del hotel o a otros clientes.

- Cuando proceda a conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes, perturben la tranquilidad en el Hotel o el normal desarrollo del establecimiento
- Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
- Cuando se incumplan las normas de prevención de contagios por COVID-19 (uso de mascarillas, distancia de seguridad, etc.), o por cualquier otro virus que surja en el futuro, establecidas por la normativa aplicable en cada momento.
- Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento o se provoque, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes o visitantes o terceros o se realice cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad y privacidad que los huéspedes esperan encontrar durante su estancia en el Hotel.
- Cuando ejecute, promueva o incentive actos discriminatorios contra otros clientes, visitantes o empleados del Hotel, y aún sus propios acompañantes o actúe de forma grosera o agresiva contra cualquiera de ellos.
- Cuando no abone los servicios o prestaciones al ser requerido de pago.
- Cuando proceda a retirar del Hotel objetos o bienes de pertenencia del mismo, ya sea de la habitación u otros sectores sin expreso consentimiento del Hotel.
- Cuando se proceda a dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y suministros del Hotel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.
- Cuando proceda a revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel que haya obtenido en ocasión o con motivo de su estadía o tránsito en el establecimiento hotelero.

Asimismo, se impedirá el acceso y/o la permanencia de aquellas personas que se nieguen a cumplir la obligación legal de cumplimentar y firmar los impresos de Parte de Entrada de Viajeros, con todos los datos que se requieren en los mismos (incluido el tipo y número de documento de identidad), de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de la Seguridad Ciudadana, y en la Orden Int/1922/2003, de 3 de julio, del Ministerio del Interior, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

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.

El Hotel 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 este artículo como motivo de denegación de acceso.

**ANIMALES:** Respecto a la admisión de animales y condiciones de dicha admisión se estará a lo establecido en el artículo 16 del presente Reglamento:

Se prohíbe el acceso o estancia de personas acompañadas de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, a excepción de las personas acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativa al uso de perros guía por personas con disminución visual, total o parcial.

#### **ARTÍCULO 21º.- OBLIGACIÓN DE PAGO EN CASO PROHIBICIÓN DE ACCESO O DE DESALOJO.**

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 Hotel.

**ARTÍCULO 22°.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL.**

La circulación y estancia dentro del Hotel será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados, quedando expresamente excluidos los salones cuyo acceso está limitado a quienes los contraten y a los invitados a quienes ellos determinen.

Tendrán la consideración de zonas reservadas o restringidas las de uso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, almacenes, vestuarios de personal y demás locales de servicios.

**ARTÍCULO 23°.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.**

La Dirección del establecimiento recomienda:

- Vigile y controle su equipaje y objetos personales en las áreas públicas, con el fin de evitar extravíos y/o eventuales hurtos. No lo deje desatendido.
- 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 sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- Proteja la llave o, en defecto de ésta, la tarjeta o sistema de acceso a su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción. Devuelva siempre su llave, en mano, cuando abandone el Hotel.

Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

- Notifique inmediatamente a la Dirección 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 Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Le rogamos no se moleste si le piden en Recepción o cualquier otro departamento que se identifique, ya que es por su seguridad.
- No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de ella.
- No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del Hotel.

- No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su Hotel ni el número de su habitación.
- No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas etc., en público o con extraños.
- No guarde la tarjeta de apertura de la habitación que se le haya podido entregar, con ningún documento que indique el establecimiento ni el número de habitación.
- No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- Rogamos 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 Hotel.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

Algún horario puede cambiar en función de la época del año, tales como los de la prestación de los servicios de comida y bebida.

- Para evitar el peligro de accidentes, no use vasos y otros objetos de cristal y/o loza en la zona de piscina.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

#### **ARTÍCULO 24°.- FACULTADES DEL HOTEL**

La inobservancia total o parcial de cualquiera de las normas de este Reglamento autoriza al Hotel a ejecutar, a su exclusivo criterio, cualquiera de los siguientes procedimientos:

- Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito;
- Requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de comportamiento, etiqueta y vestimenta;
- Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento;

- Aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamado de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por el Hotel o exclusión del establecimiento hotelero.
- El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio del mismo podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos antes enumerados.
- Comunicar y avisar a las autoridades públicas competentes para que realicen la intervención que resulte necesaria.

La Dirección del Hotel aplicará las sanciones teniendo en cuenta los siguientes criterios: la gravedad y naturaleza de la infracción y las circunstancias del hecho; la reiteración de conductas del sujeto infractor; sus antecedentes; y la aplicación de anteriores sanciones al infractor.

El Hotel se reserva la potestad exclusiva de aplicar o no las sanciones previstas en este Reglamento. En ningún caso, la ausencia de aplicación de una sanción al infractor puede ser considerada por éste o por otros clientes o visitantes, como derecho a no ser sancionado en lo sucesivo por causas similares o por otras infracciones que cometa.

En caso que cualquier destinatario incumpla total o parcialmente con las normas o reglas de este Reglamento, además de poder ser sancionado, el infractor vendrá obligado a indemnizar por los daños y perjuicios causados.

En cualquier caso, el infractor deberá mantener indemne de todo daño al Hotel por cualquier reclamación o pretensión que cualquier tercero dirija contra el establecimiento hotelero como consecuencia de su incumplimiento a las disposiciones de este Reglamento o a la legislación vigente.

Las normas contenidas en este Reglamento en modo alguno podrán interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino un medio idóneo de garantizar a todos sus clientes la excelencia y calidad de servicios del Hotel.

En ningún caso este Reglamento podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento, consciente de las características del mismo y de que la facultad que posee el Hotel para dictar cualesquiera otras normas o reglas (que complementen, amplíen, modifiquen o sustituyan las normas aquí establecidas, o fijen nuevas reglas para regular el uso o utilización de sectores específicos del establecimiento o del modo en que los destinatarios de este Reglamento u otros posibles destinatarios deban comportarse, conducirse y presentarse en cualquier sector o instalación del establecimiento) es propia de su derecho de propiedad y/o de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus

huéspedes o clientes. Esta facultad es propia de la responsabilidad de la empresa explotadora del Hotel que debe velar por el buen funcionamiento de los servicios, con respeto a los derechos de sus huéspedes o clientes.

Conforme a todo lo anterior, el titular del Hotel podrá impedir la permanencia del cliente y/o sus acompañantes en el establecimiento, y disponer directamente de su habitación, sin necesidad de procedimiento judicial alguno, en caso de:

- Impago total o parcial de la factura (ver artículo 3º de este Reglamento).
- Falta de acuerdo respecto a la prórroga de la estancia del cliente.
- Uso por más de una persona de la habitación contratada como individual, por más de dos personas en una habitación doble o en una suite, o por más de tres en una habitación contratada como triple.
- Concurrencia de alguna de las causas que impiden el acceso o permanencia en el establecimiento, establecidas por el mismo en ejercicio de su derecho de admisión.
- Negativa del cliente o de alguno de sus acompañantes a cumplimentar y firmar el Parte de Entrada de Viajeros.
- Incumplimiento por el cliente y/o sus acompañantes de cualquier otra de las obligaciones establecidas en este Reglamento o en la normativa vigente que sea de aplicación.

En tales casos el cliente y/o sus acompañantes estarán obligados a abandonar la habitación, y el resto de dependencias del establecimiento, de forma inmediata tras ser requeridos para ello por la Dirección.

Si el cliente se negase a dicho abandono, o reaccionase de forma tal que ello constituyese un ilícito penal, el Hotel podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública y/o de la inspección turística para que procedan a dicho desalojo. Todo ello sin perjuicio del derecho del Hotel a reclamar al cliente los importes que éste haya dejado impagados, así como los daños y perjuicios que, en su caso, su comportamiento haya causado.

Serán competentes para entender y resolver cualquier controversia o conflicto entre los destinatarios de este Reglamento y el Hotel, los Tribunales Ordinarios del lugar en los que se haya situado el Hotel, con competencia en materia civil con renuncia a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiera corresponder, sin perjuicio de la intervención de la Justicia Penal cuando corresponda.

# V. POLITICA DE PRIVACIDAD

## **ARTÍCULO 25.- GESTIÓN DE DATOS**

El Hotel, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales, llevar a cabo la prestación de los servicios ofrecidos a sus clientes, realizar una oferta de productos y servicios personalizados, mejorar la relación comercial y gestionar las peticiones realizadas por nuestros clientes, tratará los datos personales de sus clientes de forma automatizada y se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de tratamiento automatizado de datos.

Como quiera que algunos hoteles de la Cadena de Hoteles Vincci están explotados por sociedades distintas a Vincci Hoteles, S.A., le informamos que la responsable del tratamiento de sus datos, será cada una de las sociedades en función del hotel en el que usted se aloja, si bien los datos que Ud. nos proporciona podrán ser comunicados al resto de sociedades para poder prestarle los servicios solicitados o para poder responder a las cuestiones que nos sean planteadas. La relación de empresas que explotan Hoteles del grupo VINCCI, se *puede consultar en nuestra web oficial*.

La finalidad principal del tratamiento es la gestión de la estancia y de los servicios solicitados.

La legitimación del tratamiento se establece por la ejecución del contrato de alojamiento y de servicios, y en su caso por el consentimiento expreso otorgado.

Los destinatarios de los datos son los establecidos por las leyes vigentes.

Información adicional: puede consultar, y le animamos a hacerlo, la información completa y detallada sobre avisos legales y protección de datos personales en <https://www.vinccihoteles.com/es/Politica-de-privacidad-de-estancias-en-Hoteles>, que está disponible en varios idiomas, prevaleciendo el castellano en caso de discrepancia, al ser el único idioma legalmente vinculante.

Ud. puede ejercer ante el responsable sus derechos de acceso, rectificación, y supresión, además de otros derechos que se especifican en la "información adicional".

- Teléfono: +34 639 75 32 00
- Correo electrónico de contacto: [dpd@vinccihoteles.com](mailto:dpd@vinccihoteles.com)

Para ejercer estos derechos, el interesado deberá efectuar una comunicación a la dirección expuesta, indicando el derecho que quiere ejercer y adjuntando copia de un documento que lo identifique fehacientemente, DNI, pasaporte u otro documento equivalente válido.

# VI.-ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE

## **ARTÍCULO 26°.- DUDAS Y CUESTIONES DIVERSAS**

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.

# VII.- INFORMACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS

## **ARTÍCULO 27º SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS**

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

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

# VIII.- INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LAS INSTALACIONES O SERVICIOS QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO Y DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL RESPECTO.

## **ARTÍCULO 28°.- SEGURIDAD SOBRE INSTALACIONES Y SERVICIOS**

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

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 nosotros para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

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.

## **ARTÍCULO 29°.- NORMAS DE SEGURIDAD**

**Plan de Autoprotección.** El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contraincendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.

**Eventos.** En salas de congreso y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridades en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apilados en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Se deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte.

**Alquiler de salas.** El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y/o nociva. La persona que suscribe el contrato de alquiler o cesión, será responsable de toda actividad que se desarrolle, así como los daños que produzcan y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del hotel.

**Colaboración.** Si el cliente 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.

### **Artículo 30.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS.**

**30.1.-** 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.

**30.2.-** 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.

# IX.- RESPONSABILITÀ AZIENDALE

## Articolo 31° - CODICE ETICO

Vincci Hoteles dispone nella sua organizzazione delle misure legalmente richieste per il controllo, la prevenzione e l'individuazione di qualsiasi comportamento che possa essere considerato penalmente illecito, commesso con i mezzi o sotto la copertura della stessa azienda e/o attraverso qualsiasi persona fisica che ne faccia parte o che ne dipenda.

Allo stesso modo, Vincci Hoteles ha stabilito procedure e codici interni per garantire il rispetto delle normative applicabili in ogni momento, nonché le misure necessarie per prevenire e combattere la corruzione e la commissione di reati nell'esercizio delle sue attività e tutto ciò in sviluppo dei Principi ispiratori del Gruppo Vincci raccolti nel suo Codice Etico:

- Familiarità
- Rispetto per le persone
- Onestà e integrità negli affari
- Trasparenza
- Valorizzazione del nostro team
- Responsabilità ambientale
- Responsabilità sociale
- Rispetto della legge
- Rapporti tra i dipendenti di Vincci
- Rispetto del Codice Etico.

Il nostro CODICE ETICO, così come le politiche di VINCCI HOTELES, possono essere consultati al seguente link:

<https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/en/informes-y-documentacion/>.

## Articolo 32.- CANALE DI DENUNCIA

VINCCI HOTELES ha previsto un Canale di Denuncia che può essere utilizzato da chiunque sia a conoscenza di una possibile violazione del suo Codice Etico, di irregolarità, di illeciti delle norme interne dell'ente o di atti che possono essere considerati criminali, in conformità con la normativa applicabile in ogni momento.

L'accesso a questo Canale di Denuncia può essere trovato in diverse lingue sul nostro sito ufficiale, al seguente link:

<https://www.vinccihoteles.com/landing-pro/canal-denuncias/>

Il funzionamento di questo Canale di Denuncia è descritto nella Procedura del Sistema Interno di Informazione e del Canale di Denuncia, a cui si può accedere anche dal sito ufficiale.

È possibile presentare denunce anche tramite posta ordinaria all'indirizzo della sede ufficiale di VINCCI HOTELES, che preghiamo di indirizzare all'attenzione del COMITATO DI CONFORMITÀ o alla persona responsabile del Canale di Denuncia, la signora Estrella Marugán. L'indirizzo è il seguente:

**Vincci Hoteles S.A.**  
**Calle Anabel Segura nº 11, Edificio C, bajo,**  
**Centro de negocios Albatros,**  
**28108 de Alcobendas (Madrid)**

Inoltre, dopo l'attuazione della direttiva europea sulla protezione degli informatori sia in Spagna che in Portogallo, esistono organismi ufficiali il cui obiettivo principale è la lotta contro la corruzione e la frode, a cui è possibile indirizzare le denunce e/o le comunicazioni