

REGLAMENTO RÉGIMEN INTERIOR HOSTAL ANA**



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Conforme al Art. 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interno que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone que:

“1. -Los establecimientos hoteleros podrán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.

2.-El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos en castellano e inglés, en lugar visible y fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en el 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 Art. 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.”

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR HOSTAL ANA

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

2. A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.

3. Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos: Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley de Turismo 13/2011).

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.

- Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago.
- Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.

4. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras. El hostel podrá establecer una fianza que será devuelta, una vez revisada la habitación, excepto en los siguientes casos: alojamiento o visitas de personas no registradas o contratadas; mal estado de la habitación por roturas, suciedad excesiva o mal olor por el consumo de tabaco u otras sustancias; producir ruidos o molestias a otros clientes, sobretudo en horario nocturno; salir más tarde de la hora estipulada (12:00h). Esta fianza no excluye otras posibles acciones legales.

5. La jornada hotelera comienza a las 14:00 horas del mediodía del primer día del período contratado, podrá ser modificada en función de la disponibilidad de habitaciones, y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un periodo de tiempo no superior a tres horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

6. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble. No se permiten visitas a las habitaciones. No se permite la entrada de menores que no vayan acompañados por un padre o tutor legal.

7. El horario de limpieza de las habitaciones es de 10:00 a 14:00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.

8. Se establece un horario nocturno, de 23:00 a 9.00 horas, dentro del cual se deberá evitar hacer ruidos y molestar a otros clientes.

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

10. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

11. En caso de incumplimiento de las normas o cuando la dirección lo considere procedente, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

12. Cuando se incumplan las normas del presente reglamento y la legislación vigente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento, así como

de los destrozos que haya podido causar tanto en la habitación como en las zonas comunes y en recepción.

13. Los objetos abandonados en las habitaciones permanecerán en custodia por un periodo de dos meses. No se incluirán entre los objetos a custodiar ropa interior, productos de aseo personal, alimentos o bebidas.

14. Tanto los clientes como los empleados están obligados a cumplir las normas vigentes en cada momento establecidas por las autoridades sobre la prevención del COVID-19.

INFORMACIÓN Y DUDAS

15. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hostel 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.

INFORMACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

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

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

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

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecia como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

- Nuestras medidas de seguridad prohíben fumar en las habitaciones y el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento hotelero.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: “Por favor, no molesten”.
- No cuelgue ropa sobre la barandilla del balcón. El hostel no asume la responsabilidad de la pérdida de la misma.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las plantas del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

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

REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

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

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

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

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

REGULATIONS OF INTERNAL REGIME HOSTAL ANA

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

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

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

- Observe the rules of coexistence and hygiene dictated for the proper use of tourist establishments
- Respect the internal regulations of tourist establishments, as long as they are not contrary to the law.
- Respect the agreed date of departure from the establishment leaving free the occupied unit.

- Pay the contracted services at the time the invoice is presented or within the agreed period, without the fact of filing a claim implying the exemption of payment.

- Respect establishments, installations and equipment of the tourist companies.

4. The establishment will be able to ask for a previous guarantee of payment by any of these means: credit card, transference, etc. This guarantee will cover both all the services contracted by the reservation and the extra charges. The hostel may establish a deposit that will be returned, once the room has been reviewed, except in the following cases: lodging or visits from unregistered or contracted persons; poor condition of the room due to breakages, excessive dirt or a bad smell due to the consumption of tobacco or other substances; produce noise or annoyance to other customers, especially at night time; leave the room later than the stipulated time (12:00 p.m.). This deposit does not exclude other possible legal actions.

5. The stay begins at 14:00 on arrival day, the arrival time can be changed due to the availability of the rooms, and finishes at 12:00 on departure day. In high season, the availability of the units of accommodation can be delayed for three hours at the most. Without previous agreement, no extension for the check out time will be admitted. If there is an agreement, the guest will pay for the whole day.

6. It is not allowed the stay of two people in those double rooms that have been contracted as single rooms. In that case, guests will have to pay the normal rate for double rooms. Visitors are not allowed in the rooms. Minors are not allowed to enter unless they are accompanied by a parent or legal guardian.

7. Rooms will be cleaned from 10:00 to 14:00. Please, use the towels of the room only for personal hygiene.

8. A night schedule is established, from 11:00 p.m. to 9:00 a.m., within which it is necessary to avoid making noise and disturbing other clients.

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

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

11. In case of a breach of the rules or when the management deems it appropriate, the establishment will be able to recur to the Police for help.

12. When the rules of these present regulations of internal regime and the current legislation are breached, the clients will have to pay all the bills that have been

generated until the moment of the prohibition of access or stay in the establishment, as well as the damage that the client may have caused both in the room and in the common areas and reception.

13. The objects left in the rooms will remain in custody for a period of two months. Underwear, personal hygiene products, food or drinks will not be included among the objects to be guarded.

14. Customers and employees are required to comply with the current regulations at all times established by the authorities on the prevention of COVID-19.

INFORMATION AND DOUBTS

15. For any kind of doubts or questions relating to the functioning of the hostel you may go directly to our reception staff, that will attend you and in case of necessity will put you in touch with the authorized person to answer your doubt or question.

INFORMATION OF SUPPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES

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

17. This establishment is not responsible for the services provided by companies outside the hostel operator.

18. All the facilities and services offered by the hostel comply with the security measures stipulated for this purpose, guaranteeing and promoting your safety.

INFORMATION AND DOUBTS

- Watch and control your luggage. Please, do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you should be in your room.
- Close the door every time you leave, and try to open it in order to make sure that it is correctly closed, even though your absence should be for a short time only.
- Close your luggage when you do not use it and put it in your closet. If the luggage has a security lock, use it at all times.
- Never show jewellery, money or valuables in your room.
- Notify immediately Management of any abnormal occurrences such as: suspicious-looking persons along the corridor, repeated telephone calls from unknown people, unknown people knocking on your room door, or not finding anybody when you open it.

- Protect the key of your room. Do not leave it on the counter of reception, always give it back to the receptionist when you leave the establishment. Do never show your key in public places.
- For your security, if you forget or lose your key, only the reception staff is authorized to provide you with a new key to open your room.
- Please do not feel bothered if you are asked to identify yourself at reception. It is for your security.
- When you establish social relations with unknown people, do not reveal the name of the establishment or the number of your room.
- Never allow the maintenance personnel to enter your room without having required it or without having been authorized by the manager of hotel.
- Never allow people to enter your room with deliveries that have not been asked for.
- In case of wishing your room to be done, please, hangs the warning: "Please, clean the room ", on the door of your room. If you wish not to be disturbed, please, hang the warning: "Please, do not disturb".
- Do not hang clothes on the railing of the terrace. The hostel does not assume responsibility for losing clothes.
- If you discover some type of deterioration, damage or anomaly, please, inform the reception personnel of it.
- The electrical system of your room is of 220 Volts.
- Respect the room area during the night and the siesta time, and in general, avoid making noise unnecessarily.
- Please, use the facilities suitably, respecting the furniture and the gardens of the establishment.
- Please, respect the schedules of all the facilities and services of the establishment.
- We thank you for your participation in case that during your stay in the establishment, there were some disaster or evacuation practices.
- Some schedules can be changed according to the season.

The personal data of distinguished customers will be processed for the purposes of booking, provision and collection of hotel services and in the case of having their express consent, sending information about offers and services of the hotel. You may

exercise your rights of access, rectification, deletion (oblivion), data portability, limitation and opposition to its treatment, by simply requesting it by any means to the hotel establishment in accordance with the Regulation (EU) 2016/679 (RGDP) and the organic law (SP) 3/2018 (OLPPD).