



# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:

**CHAIKANA**

Nº RTA

**H/CA/00879**

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

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

*El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone:*

- 1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.*
- 2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.*
- 3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.*

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

- 1.** El establecimiento tiene la consideración de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia en los siguientes supuestos:
  - Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
  - Por incumplir los requisitos de admisión.
  - Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
  
- 2.** Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación oficial en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero, el cual servirá asimismo para que el establecimiento pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.
  
- 3.** A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
  
- 4.** Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos:  
Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
  - Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
  - Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
  - Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago.
  - Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
  - Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía
- 5.** El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
- 6.** La jornada hotelera comienza a las 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. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión. El abono del importe de las nuevas jornadas contratadas es obligatorio una vez se formalice el acuerdo.
- 7.** No se alojarán en el establecimiento más personas que las admitidas atendiendo al tipo de habitación contratada (dos personas para habitaciones dobles o tres para habitaciones triples)

- 8.** 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.
- 9.** El establecimiento hotelero puede hacerse cargo de la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren bajo su custodia en la recepción. En todo caso el establecimiento responderá como máximo hasta 3000 euros.
- 10.** El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:30 a 14:00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
- 11.** Se prohíbe fumar en la totalidad del establecimiento, incluyendo las unidades de alojamiento, 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.
- 12.** 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.
- 13.** El mando a distancia del televisor y del aire acondicionado podrán ser retirados de recepción bajo depósito de 10 euros, que serán devueltos a la salida una vez entregado el comprobante del depósito y los mandos en recepción.
- 14.** Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:

- a)** Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
- b)** Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
- c)** Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- d)** Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
- e)** Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes.
- f)** Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- g)** Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- h)** Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante

quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

- i) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

**15.** En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social, o pretendan acceder o permanecer en el establecimiento sin haberse aceptado su admisión, o con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

**16.** No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

**17.** En el transcurso normal durante las zonas comunes del establecimiento, el cliente habrá de ir cubierto con prendas de vestir, quedando prohibido andar descalzo o con bañador.

## **DERECHOS**

Como cliente y usuario del establecimiento, tiene usted derecho a:

**18.** Recibir información veraz, suficiente, comprensible, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, y sus condiciones de cancelación, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos.

**19.** Obtener los documentos que acrediten los términos contratados.

- 20.** Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- 21.** Tener debidamente garantizada su seguridad y su intimidad durante su estancia en el establecimiento, siendo informado de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- 22.** Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- 23.** Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- 24.** Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- 25.** Consultar los términos sobre nuestra política de privacidad.

### **CONDICIONES DE RESERVA**

- 26.** Toda reserva incluirá:
  - La fecha de entrada y de salida al establecimiento.
  - Cantidad y tipo de unidades de alojamiento reservadas.
  - Número de personas que pueden ocupar dichas unidades.
  - Régimen alimenticio.
  - Política de cancelaciones.
  - Servicios complementarios adicionalmente contratados.
  - Precio total de la reserva, pudiendo desglosarse para cada uno de los servicios contratados, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.
  - Importe a abonar en concepto de señal de la reserva y fecha en la que se va a realizar dicho pago. Dicho importe se



entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

**27.** Nuestra política de cancelación puede verse modificada atendiendo a la época del año, las festividades o la ocupación del establecimiento. En todo caso será informado tanto de sus derechos y obligaciones de las mismas. Como norma general, nuestro establecimiento consta de las siguientes políticas de cancelación:

- Tarifa estándar: En caso de cancelación o modificación dos días antes de su llegada no se aplicarán gastos de cancelación. Si cancela o modifica con posterioridad a este plazo o no se presenta el establecimiento cargará el 100% de la primera noche en concepto de gastos de cancelación.
- Tarifa estándar durante fechas especiales: En caso de cancelación o modificación siete días antes de su llegada no se aplicarán gastos de cancelación. Si cancela o modifica con posterioridad a este plazo o no se presenta el establecimiento cargará el 100% de la primera noche en concepto de gastos de cancelación.
- Tarifa no reembolsable: En caso de cancelación o modificación de la reserva, o de no presentarse en la fecha establecida, el establecimiento cargará el 100% del total de la estancia en concepto de cancelación.
- Cuando cualquiera de estas tarifas se vean modificadas o se ofrezca alguna nueva en relación con algún tipo de oferta o evento especial, se hará constar así mismo en la reserva y se especificará las nuevas condiciones de forma clara y precisa.
- Cuando las causas de la cancelación se deban a circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas, el establecimiento podrá hacer una excepción a lo anteriormente expuesto, pudiendo emitir un bono, con una caducidad de hasta el fin del mismo año emitido, que le permita alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a la disponibilidad y debiendo de abonar la diferencia de tarifa, si las hubiera, de la nueva fecha elegida.

- Se podrá exigir un anticipo en concepto de señal para realizar la reserva. Dicho concepto siempre estará condicionado a la política de cancelación acordada, y se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados. En caso de no haberse dado señal alguna, se pactará una hora máxima de llegada al establecimiento, y en el caso de no presentarse antes de dicha hora, la reserva podrá cancelarse y ponerse de nuevo a la venta.
- 28.** El pago del importe acordado en concepto de señal de la reserva se podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa (siempre con al menos una semana de antelación a la fecha de llegada), tarjeta bancaria, o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.
- 29.** El pago del precio total de la estancia siempre se realizará durante la entrada al establecimiento, restándose a este los posibles anticipos que se hayan podido realizar en forma de señal para formalizar la reserva. Si un cliente, por lo que fuera, se negara a abonar el total de la estancia durante la entrada, solo podrá disponer de la estancia los días que le alcancen atendiendo a la tarifa acordada con el importe total que haya abonado, pudiéndose poner el resto de las noches a la venta, y en caso de venderse y de llenarse el aforo, debiendo el huésped de abandonar su estancia. En el caso de que el cliente quiera disminuir el número de noches contratadas una vez se encuentre alojado en el establecimiento, en un principio no se procederá a devolución alguna del importe abonado. No obstante, el establecimiento podrá considerar dicha devolución atendiendo a los motivos que le han llevado al huésped a abandonar antes de lo acordado el alojamiento, aunque en cualquier caso se deberá de abonar el importe de las dos noches siguientes (o de la noche siguiente si solo quedará una noche más en la reserva) a la fecha de salida elegida por el cliente.

**30.** El pago de los servicios contratados siempre es obligatorio, por lo que el hecho de presentar una reclamación no exime de dicho pago.

**31.** La elección de una habitación concreta (seleccionada por tipo de cama, baño, planta, vistas, balcón y otras especificaciones) siempre están sujetas a la disponibilidad del establecimiento, no pudiéndose confirmar su adjudicación hasta la fecha de entrada.

### **APARCAMIENTO Y GARAJE**

**32.** Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.

**33.** El vado situado a la entrada del establecimiento es de uso exclusivo del hotel y está destinado a la carga y descarga de equipaje. Su uso máximo es de 15 minutos.

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

**35.** El garaje es un servicio para los residentes del establecimiento cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo, y a la disponibilidad de plazas en el mismo.

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

## **RESTAURANTE/BAR**

- 36.** El horario de la cafetería es de 8:30 a 23:00 horas. El horario de desayunos es de 8:30 a 10:30 horas. Por favor tenga en cuenta que dichos horarios pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.
- 37.** No se permite sacar alimentos del Restaurante buffet.
- 38.** No se permite el acceso al Restaurante con vestuario o calzado deportivo, o de baño, ni a los Caballeros con camisetas de tirantes. Se ruega asimismo a los Caballeros hagan uso del pantalón largo.
- 39.** El horario del servicio de habitaciones es de 8:30 a 14:00 horas.

## **INFORMACIÓN Y DUDAS**

- 40.** Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del Hotel.

## **INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS**

- 41.** Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
- 42.** Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.

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

### **CONSEJOS Y SUGERENCIAS**

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

- Las normas de seguridad prohíben el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento hotelero.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molesten".
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

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