



## **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:*

- *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.*
- *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.*

*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 HOSTAL EL MANTENÍO**

### **REGISTRO DE ENTRADA Y DOCUMENTOS DE ADMISIÓN**

- Los Sres. Clientes que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, están obligados a presentar documento de identificación válido y en vigor, en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.
- A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión (Bienvenido) 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.

- A todo usuario del establecimiento que hagan uso de las unidades de alojamiento y pernocten en el hotel se le hará entrega de un documento llamado ficha policía, que será de obligada firma a la llegada y que el hotel almacenará y remitirá cada noche a la policía nacional como la normativa obliga.

## **ADMISIÓN Y PERMANENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO**

Admisión:

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento. La admisión y permanencia sólo se denegará por las siguientes causas:

- Por falta de capacidad de alojamiento o instalaciones.
- Por incumplirse los requisitos de admisión antes mencionados en este reglamento.
  - Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
  - Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según normativa vigente. En el caso de Hostal El Mantenío 18 años.
    - Cuando la persona que trata de acceder no haya abonado la cuantía designada en los casos que sea exigible.
  - Por adoptarse conductas violentas que puedan poner en peligro u ocasiones molestias a otras personas o usuarios.
  - Cuando la persona no cumpla normas básicas de higiene.
  - Cuando las personas porten armas o 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 nacional o empresas de escolta privada que acceden al establecimiento ejerciendo sus funciones.
  - Cuando la persona esté consumiendo drogas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas o muestren síntomas de haberlas consumido o presenten síntomas de estar embriagados. De igual manera 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.

En los supuestos anteriores el establecimiento podrá recurrir al auxilio de los agentes de la Autoridad o Policía competente para el desalojo de las unidades de alojamiento.

Siendo obligatorio el abono de los gastos que hayan sido generados hasta el momento de la prohibición de permanencia en el establecimiento.

Se hace constar que no se denegará el libre acceso a las instalaciones, servicios y habitaciones 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.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS O CLIENTES.**

### **Derechos**

Los usuarios tienen derecho a:

\*Acceder libremente y permanecer en el establecimiento, con las limitaciones contenidas en los párrafos anteriores del presente reglamento. \* A recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados.

- A que se vele por su seguridad, intimidad y tranquilidad a la que corresponden los servicios contratados.
- A que se le entregue a su salida factura detallada de los servicios que hayan sido contratados directamente con el establecimiento.
- A que en caso de querer formular una queja o reclamación se le sean entregadas las hojas de reclamaciones oficiales de la junta de Andalucía.

- **Obligaciones:**

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 el establecimiento, instalaciones y equipamientos del hotel
- Respetar el entorno medioambiental del patrimonio históricocultural y los recursos turísticos de Andalucía

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOSTAL EL MANTENÍO**

### **Derechos:**

- 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.
- Cada 7 días como máximo o en el momento en el que la factura supere los 300 € de importe, se deberá proceder al pago de todos los gastos generados por los servicios prestados por el Hotel. De no realizarse esta operación el cliente autoriza expresamente, con la firma del Bienvenido (en el cual viene recogida dicha condición) y desde ese momento, a rescindir el contrato de hospedaje que mantiene con el establecimiento. El cliente deberá recoger sus enseres antes de las 11 horas máximo o bien el Hostal quedará autorizado a recogerlos y guardarlos en consigna hasta la regularización de la factura.
- A velar por el cumplimiento que a las habitaciones sólo pueda acceder el personal registrado tal como consta en el artículo 2 del decreto ley.

### **Obligaciones:**

El establecimiento hotelero presenta las siguientes obligaciones ante sus clientes:

- De tener sus precios a disposición de los usuarios y a tenerlos visibles en la recepción del hotel.
- De informar antes de la contratación de las condiciones y precios de cada uno de los servicios que presta.
- De prestar el servicio con la máxima calidad que su categoría le obliga y de cuidar que los clientes reciban un trato correcto.
- De mantener en buen estado las instalaciones y servicios.
- La responsabilidad del hotel cubre los bienes personales de los huéspedes guardados en las habitaciones exceptuando dinero, joyas, títulos de valores y objetos de un valor unitario superior a 300€.
- De disponer de hojas de reclamaciones oficiales y de informar de manera visible que se dispone de ellas.
- De facilitar a los usuarios que no puedan atender por una sobre venta de habitaciones, un alojamiento en zona similar y siempre de igual o superior categoría. Los gastos o sobre precios que se originen por tal causa serán de cargo por el Hostal El Mantenío.

### **USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS DEL HOSTAL EL MANTENÍO**

## **RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA**

- En la recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de personas al establecimiento y se guardarán llaves para acceder al establecimiento.

El responsable junto con el personal de recepción son los responsables de los asuntos internos del hotel de información y asesoramiento del mismo.

- La jornada hotelera comienza a las 15:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 11:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida.

- Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo en prolongar la estancia en el hotel se deberá abonar el importe total de la reserva primera o anterior, no pudiéndose prolongar la estancia con facturas pendientes de estancias anteriores.

- 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.

- El horario de limpieza de las habitaciones es de 10:30 a 14:30 horas.

- No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.

- Se prohíbe fumar en 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.

- Se prohíbe comer en el hall del hotel, debiendo utilizarse los espacios y mesas del restaurante habilitados para ello.

- 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.

- La habitación es entregada a cada cliente con todos los medios en funcionamiento y con los mandos necesarios para disfrutar de los sistemas multimedia y de confort de su habitación. Caso de desaparición o rotura de algún elemento, el hotel se

reserva a realizar un cargo por el importe del bien desaparecido o dañado.

- 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 supuestos citados en el apartado de admisión.

\*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".

### **LOBBY/BAR**

- El horario es:

*Desayuno:*

*De Lunes a Viernes de 07:30 a 11:00 hrs*

*Fines de Semana y Festivos de 07:30 a 11:00 hrs*

- Los productos del Desayuno Buffet deben ser consumidos dentro de nuestras instalaciones, no pudiéndose sacar fuera de las mismas.
- El hostel no dispone de servicio de habitaciones pero da la opción de prepararles una bandeja y que bajen por ella.

### **INFORMACIÓN Y DUDAS**

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**

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 aún cuando los servicios hayan sido abonados en el hotel, puesto que en estos casos el hotel sólo actúa como intermediación.

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.
- En el desayuno no deje pertenencias desatendidas en la mesa.
- 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 Recepción 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.
- LA PERDIDA DE LA MISMA CONLLEVA EL COSTE DE RENOVACIÓN DE LA MISMA , SIENDO LA SUMA 70 EUROS (70€)
- Por su seguridad, si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación, para lo cual deberá presentar su DNI/Pasaporte, o en su defecto contestar a algunas preguntas.
- 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 Recepción 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.
- No cuelgue ropa o toallas, 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 zonas comunes.
- 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 o 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).*