

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO DENOMINADO "HOTEL BEST INDALO"**

Conforme al Art. 31 del Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos, el establecimiento puede disponer de un reglamento de régimen interior, que será de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia:

*Artículo 31. Reglamento de régimen interior.*

- 1. Los establecimientos de apartamentos turísticos podrán disponer de un reglamento de régimen interior estableciendo normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia.*
- 2. El reglamento de régimen interior podrá determinar las condiciones de admisión, las normas de convivencia y funcionamiento, así como todo aquello que permita y favorezca el disfrute normal de las instalaciones, equipamientos y servicios, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, ni en el presente Decreto.*
- 3. 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 de la conserjería-recepción del establecimiento. En caso de que no exista esta, se dispondrá un ejemplar impreso en cada unidad de alojamiento.*

### **DISPOSICIONES GENERALES:**

1. Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados, en el momento de presentación de la factura.
2. Se establece una **fianza** de 200,00€ a cuenta de posibles daños materiales a los bienes muebles del apartamento o deterioro en cualquier parte del establecimiento. Será motivo de **no devolución** de la misma en caso de **incumplimiento** de las normas de este reglamento.
3. Los apartamentos podrán solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva, como por la de los extras, conforme a la legislación aplicable.
4. La reserva del alojamiento **comienza a las 17.00 horas** del primer día del periodo contratado, pudiendo prolongarse 2 horas más en periodos de máxima ocupación y **finaliza a las 10.00 horas** del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios, rogamos consulte en Recepción. La prolongación del horario señalado, sin previo acuerdo, dará derecho al establecimiento a cargar el equivalente a un día adicional.
5. No se permitirá la estancia en la unidad de alojamiento a más personas de las contratadas en el mismo, ni podrán registrarse en número superior a la capacidad máxima de cada apartamento. Dado el primer caso, se abonará la tarifa fijada por ocupante extra, y en el segundo ejerceremos el **derecho de admisión** desalojando a todos los ocupantes del apartamento.
6. La limpieza de los apartamentos será diaria. No incluye el menaje y zona de cocina. El horario será de 9.30 a 16.00 hrs.
7. El parking es de uso exclusivo de los residentes de los apartamentos, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y condicionado al pago de la tarifa vigente. Completado el aforo, no se podrá aparcar fuera de los espacios destinados para ello. Caso contrario, el establecimiento se reserva el derecho a utilizar el medio más adecuado para la retirada del vehículo en cuestión.
8. Está prohibido fumar en todo el establecimiento, a excepción de los espacios al aire libre. Asimismo, no está permitido fumar en la proximidad al parque infantil, aún estando al aire libre.

9. Los clientes estarán obligados a portar en la muñeca la pulsera identificativa del color correspondiente al servicio contratado durante su estancia.
10. Se prohíbe introducir comidas o bebidas para ser consumidas en el interior del establecimiento, salvo en su apartamento. No está permitido consumir bebidas en la zona de piscinas y terrazas, si estas no han sido adquiridas en nuestro Bar.
11. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los comedores. El personal podrá exigir el pago de los mismos.
12. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998 de 23 de Noviembre, relativo al uso en Andalucía de perros guía por persona con disfunciones visuales.
13. Conforme al Decreto 10/2003 Art. 5 y 7 por el que se aprueba el Reglamento General de Admisión de personas en establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas, se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el establecimiento, 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 la localidad, en los casos en que esta sea exigible.
  - e) Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro, molestias a otros asistentes o no reúna las condiciones de higiene.
  - f) Cuando la persona porte armas u objetos susceptibles de ser utilizadas como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en las empresas privadas y accedan al edificio en el ejercicio de sus funciones.
  - g) Cuando la persona este consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas o muestren síntomas de haberlas consumido, así como los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.
  - h) Cuando provoque ruidos que molesten el normal desarrollo del establecimiento.
  - i) Cuando no adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
  - j) Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento.
14. 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 del acceso o permanencia en el establecimiento. Así mismo, no se hará devolución alguna por los conceptos de alojamiento y la pensión previstos, **ni de la fianza**.
15. No se podrá reservar servicios del establecimiento o de las unidades de alojamiento si no se ha pagado el precio estipulado.
16. La circulación y estancia dentro del establecimiento, será solo en los lugares reservados para los clientes, sin que éstos puedan acceder en ningún caso, a las estancias o espacios reservados o privados.
17. Para el acceso al Restaurante o Buffet del establecimiento se requerirá vestimenta formal en el servicio de cena y, no permitiéndose la entrada con traje de baño en ningún servicio.
18. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito, sin que puedan ser reservadas. El personal del establecimiento podrá reutilizar las que no sean usadas por un periodo de 30 minutos consecutivos y siempre que hubiese otros usuarios esperando para ocuparlas, en cuyo caso de podrá trasladar los enseres personales que en ella hubiera a custodia del establecimiento.

19. El establecimiento sólo se responsabiliza de los objetos de valor, según las condiciones de alquiler de la caja de seguridad. Deposite todos los objetos de valor en la Caja Fuerte de su apartamento. El establecimiento no se hace responsable de robos, hurtos o pérdidas de objetos no depositados bajo custodia de la Recepción. En el cuarto de maletas cualquier objeto ha de encontrarse dentro del equipaje, cerrando éste con llave.
20. La tarjeta de identificación que le entregan en Recepción, le acredita como huésped de los Apartamentos. Llévela siempre consigo dentro de las instalaciones.
21. No está permitido utilizar las toallas y otras prendas del apartamento para su uso exterior. Existe un tendedero en la terraza del apartamento y no está permitido colgar ninguna prenda en las fachadas.
22. La Dirección del establecimiento ruega que:
  - Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
  - Asegúrese de que la puerta y ventanas quedan bien cerradas al salir del apartamento, aun cuando sea por un corto espacio de tiempo.
  - Mantenga la puerta cerrada cuando esté en el apartamento y asegúrese de cerrar el balcón o las ventanas, sobre todo mientras duermen y si estos tuvieran un fácil acceso desde la calle. Nunca deje visibles desde el exterior bolsos u otras pertenencias.
  - Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
  - Proteja la llave de su apartamento y devuélvala siempre el día de su salida.
  - Notifique inmediatamente a la Recepción cualquier hecho anormal que aprecie, como: personas en actitud sospechosa por el establecimiento, repetidas llamadas telefónicas que no se identifican, llamadas a la puerta de su apartamento de personas desconocidas para usted o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud., acude a abrirla.
  - No se moleste si algún miembro del personal le pide que se identifique.
  - No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su apartamento.
  - No diga a extraños el número de apartamento que ocupa.
  - No permita al personal de mantenimiento entrar en su apartamento si no está identificado.
  - No permita la entrada a su apartamento con entregas que no han sido solicitadas.
  - Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento en el que se aloja, ni el número de su apartamento.
  - No muestre la llave de su apartamento en lugares públicos.
  - No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
  - **No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza hacia el exterior de la fachada.**
  - Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, comuníquelo a Recepción.
  - Respete las zonas en las que se encuentran los apartamentos, especialmente durante las horas nocturnas y de siesta. Evite hacer ruido innecesario.
  - Utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento.
  - Respete los horarios estipulados para el uso de las distintas instalaciones.
  - No use vasos y otros objetos de cristal en la zona de piscinas.
  - Participen en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, se practique simulacro de siniestro o evacuación.
23. Está expresamente prohibido, a cualquier hora del día y podrá ser motivo de ejecución del derecho de admisión en el establecimiento:
  - Hacer uso de equipos de música cuyo volumen pueda molestar al resto de clientes, así como el uso de bocinas, megáfonos o similares.
  - Usar material pirotécnico dentro de cualquier área del establecimiento.
  - Desplazar sillas, mesas, hamacas o cualquier mobiliario de su lugar de uso habitual hacia cualquier otro emplazamiento.
  - Usar las piscinas fuera del horario indicado.
  - Reunirse en las zonas comunes para el consumo de bebidas alcohólicas.
  - Alojarse en el apartamento a clientes no registrados a la entrada o a más personas de la cantidad máxima estipulada en cada unidad de alojamiento.

24. El horario de alguna actividad/servicio, puede variar en función de la época del año, de este hecho se informará oportunamente al cliente.
25. Cualquier desperfecto en el mobiliario, utensilios, etc., que la Dirección considere que ha sido intencionado, será cargado en la factura del cliente y a su vez se reserva el derecho de pedir al cliente que abandone el establecimiento inmediatamente.
26. No se permite andar descalzo por el Hall, pasillos, restaurante y demás zonas comunes, salvo en la zona de piscinas. Igualmente no está permitido entrar o permanecer mojado en las zonas mencionadas anteriormente.
27. Por razones de seguridad y salud no se permite el uso de las piscinas a partir de la hora estipulada en el cartel instalado con las normas, debido al uso de productos químicos para el mantenimiento de la misma, así como su limpieza.
28. Una vez cubierto el aforo de nuestro Restaurante, no se permitirá la entrada en tanto no queden mesas disponibles.
29. El establecimiento tiene a su disposición las Hojas oficiales de reclamación para ejercitar su derecho. No obstante ello no le exime de abonar su factura.

## Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

Comunidad Autónoma de Andalucía

«BOJA» núm. 255, de 31 de diciembre de 2011

«BOE» núm. 17, de 20 de enero de 2012

Referencia: BOE-A-2012-876

### **Artículo 36. Acceso y permanencia en los establecimientos de alojamiento turísticos..**

2. El acceso y la permanencia en los establecimientos turísticos podrán condicionarse al cumplimiento de sus normas de régimen interior, que no podrán contravenir lo dispuesto en la presente Ley o su normativa de desarrollo. La existencia de dichas normas deberá anunciarse de forma visible en los lugares de acceso al establecimiento y darse a conocer a las personas usuarias de servicios turísticos.

3. Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan alguno de los deberes que establece el **artículo 22 de esta Ley**.

4. Las personas titulares de los establecimientos turísticos podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a las personas que incumplan las reglas usuales de convivencia social, sus normas de régimen interior, o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio

### **Artículo 22. Obligaciones.**

A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en otra legislación aplicable, las personas usuarias de servicios turísticos tienen la obligación de:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- c) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
- d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e) Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Andalucía.