

# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

## **HOTEL SERCOTEL AURA ALGECIRAS**

### **PREÁMBULO. -**

1.-El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, en su artículo 25, dispone que 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, acompañantes ocasionales, usuarios de los servicios y asistentes a eventos desarrollados en el hotel.

2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias.

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.

4. El reglamento de régimen interior especifica como mínimo:

a) Las condiciones de admisión.

b) Las normas de convivencia y funcionamiento.

c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del Establecimiento.

d) Relación de servicios que se presten en el Establecimiento.

e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.

g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento queda a disposición de Usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés, pudiendo ser consultando en nuestra Recepción, así como en nuestra página web.

## **CAPITULO I**

### **Condiciones de admisión**

#### **Artículo 1.- Condiciones de admisión**

1.1.- Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Por incumplir los requisitos de admisión.
- c) 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.

1.2.- Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad 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 Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

1.3.- El Hotel se reserva el derecho de admisión y de cancelar la reserva sin derecho a devolución de cualquier cliente que contravenga este Reglamento o actúe de forma irrespetuosa para con las instalaciones del Hotel o el resto de las personas que en él se encuentran, sea personal o cliente del Hotel.

1.4.- El Hotel se abstendrá de dar alojamiento a menores de edad que acudan solos. No obstante, los menores de edad entre 16 y hasta que cumpla los 18 años, podrán ser autorizados por escrito por parte del padre, madre o tutor para poder alojarse en el Hotel siempre que se responsabilicen del mismo y asuman el pago de la factura que proceda.

#### **Artículo 2. Requisitos de admisión.**

2.1.- Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel, Usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar su inscripción en el Libro Registro de Viajeros del Establecimiento.

2.3.- Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre usted y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

### **Artículo 3.- Derechos.**

Son derechos de Usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que se apliquen a cualquier eventual oferta, siempre que contrato de alojamiento se haya suscrito entre Usted y el Hotel directamente.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados, siempre que el contrato de alojamiento se haya suscrito entre Usted y el hotel directamente o sea pago directo por Usted.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de estas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

### **Artículo 4.- Obligaciones.**

Son obligaciones de Usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
- 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 este Establecimiento, sus instalaciones, equipamiento y personas.
- f) Respetar el entorno medioambiental.

## **CAPITULO II**

### **Normas de funcionamiento y de convivencia**

#### **Artículo 5.- Reserva.**

5.1.- Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados, constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

5.2.- Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que Usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones siguientes:

a) Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, se le exigirá el pago del importe de una noche.

Cuando la cancelación corresponda a días de Semana Santa, puentes y otras fechas especiales, estos gastos están recogidos en unas condiciones especiales de cancelación.

b) Si Usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más el pago del importe de una noche.

c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

d) Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

5.3.- La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico, quedando constancia física o electrónica a disposición de Usted.

5.4.- La confirmación de su reserva indicará la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

5.5.a. - Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

5.5.b.- Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

## **Artículo 6.- Precio.**

6.1.- Usted, como Cliente, deberá 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. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar diariamente.

6.2.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria, o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley. Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRES.

6.3.- En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de estos, lo haremos constar expresamente en nuestra web o comunicados.

6.4.- En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria, se hará constar si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

6.5.- Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

## **Artículo 7.- Periodo de ocupación.**

7.1.- Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 12:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación hasta las 15:00 horas.

En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes desde el momento que llegue a nuestro Establecimiento.

7.2.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido como "late check-out".

7.3.- Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad.

En caso de acuerdo, se entenderá como una nueva reserva.

7.4.- No se permitirá la ocupación y 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.

#### **Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.**

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario.

#### **Artículo 10.- No estará permitido...**

10.1.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

10.2.- No está permitido fumar en todo el Establecimiento.

10.3.- No está permitido colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las ventanas de las habitaciones.

10.4.- No está permitido jugar con pelotas y similares dentro del Establecimiento.

10.5.- Este Establecimiento admite animales (perros o gatos) hasta un máximo de 20kg (a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales) con una tarifa de 20€ por día y mascota.

#### **Artículo 11.- Limitaciones.**

11.1.- Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.

b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.

c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.

d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.

e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene.

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

f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia.

11.2.- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

11.3.- El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 11.1 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en Establecimiento.

#### **Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.**

12.1.- El Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir.

12.2.- Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento,

12.3.- Se han de hacer uso de las papeleras.

#### **Artículo 13.- Consejos y sugerencias**

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.

2. Vigile y controle sus pertenencias, no las deje desatendidas.

3. 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.

4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

6. Notifique inmediatamente a la Recepción del Hotel 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 usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

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

8. No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

9. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.

10. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.

11. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.

12. 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 desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor, no molesten”.
13. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
14. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
15. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
16. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario.
17. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
18. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
19. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

### **CAPITULO III**

#### **Información sobre la organización administrativa del hotel**

##### **Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas.**

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda, siendo el director/a del Hotel el máximo responsable de este.

### **CAPITULO IV**

##### **Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.**

15.1.- Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción.

15.2.- Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.



## **Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel**

16.1.- Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Lavandería-Tintorería, Aparcamiento o Garaje, Restaurante y Bar

16.2.- Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

### **LAVANDERÍA – TINTORERÍA**

En la recepción encontrará información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. En su habitación encontrará la bolsa de lavandería.

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

### **APARCAMIENTO O GARAJE**

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento.

Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado, ascendiendo a 12,00€ cada día, IVA incluido.

Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

### **DESAYUNOS / RESTAURANTE - BAR**

El horario del desayuno buffet es de 07:00 horas a 10:30 horas para el desayuno de lunes a viernes, y de 08:00 horas a 11:00 horas sábados, domingos y festivos.

El horario del restaurante-bar es, de lunes a domingo:

-Almuerzo:

De 13:30 horas a 15:30 horas.

- Cena:

De 19:30 horas a 22:30 horas.

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y del servicio.

No se permite sacar alimentos buffet de desayunos.

## **CAPITULO VI**

**Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.**

### **Artículo 17.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.**

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

17.2.- 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 Recepción e informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

## **CAPITULO VII**

### **Emergencias o crisis sanitarias**

### **Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.**

18.1.- 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.

18.2.- 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.