

REGLAMENTO INTERNO HOTEL BARÚ

ÍNDICE

PREÁMBULO

CAPÍTULO I - Condiciones de admisión

Artículo 1.- Condiciones de admisión

Artículo 2.- Requisitos de admisión

Artículo 3.- Derechos

Artículo 4.- Obligaciones

CAPÍTULO II - Normas de funcionamiento y de convivencia

Artículo 5.- Reserva

Artículo 6.- Precio

Artículo 7.- Periodo de ocupación

Artículo 8.- Prohibiciones y responsabilidades

Artículo 9.- Limitaciones

Artículo 10.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza

Artículo 11.- Consejos y sugerencias

CAPÍTULO III - Información sobre la organización administrativa del hotel

Artículo 12.- Dudas y cuestiones diversas.

CAPÍTULO IV - Información sobre servicios complementarios prestados por empresas distintas a la entidad explotadora

Artículo 13.- Servicios prestados por terceros.

CAPÍTULO V - Información sobre otros servicios prestados directamente por el hotel

Artículo 14.- Servicios prestados por el hotel

CAPÍTULO 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 15.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.

CAPÍTULO VII - Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 16.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

PREÁMBULO

1. En este reglamento de régimen interior se fijarán las normas de obligado cumplimiento para:

- a) Personas usuarias del hotel durante su estancia y/o sus acompañantes ocasionales.
- b) Usuarios de los servicios e instalaciones del hotel abiertas al público general.
- c) Organizadores y asistentes a eventos desarrollados en el hotel.
- d) De forma general, a toda persona que visite o deambule por el establecimiento.

2. Estará siempre a disposición de los clientes, tanto en recepción como en la página web, para que sea consultado en cualquier momento que lo deseen.

3. El establecimiento hotelero podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para desalojar del mismo a quienes incumplan tanto el reglamento de régimen interior como las reglas usuales de convivencia social, y/o además a quienes pretendan acceder o permanecer en el mismo con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del hotel.
- d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- 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.

CAPÍTULO I / Condiciones de admisión

Artículo 1. Condiciones de admisión

1.1. Todos los clientes mayores de 14 años están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero quedando registrados en el Libro Registro según Ley orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana Art. 25. Estos registros se enviarán diariamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

1.2. Este hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia en el mismo en los siguientes casos:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Por incumplir el usuario los requisitos de admisión.
- c) Por adoptar el usuario conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

1.3. Se 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.

Artículo 2. Requisitos de admisión

2.1. Se considera cliente del hotel única y exclusivamente a las personas que hayan cumplimentado y firmado el documento de admisión a su llegada al establecimiento. En ese momento, será informado de la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

2.2. Al cumplimentar el documento de admisión, todo cliente mayor de 14 años deberá presentar un documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros registro y partes de entrada de personas viajeras.

2.3. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará al cliente para su firma y constará, al menos, de los siguientes datos: nombre del cliente, DNI, fecha de

expedición, dirección, fecha de nacimiento, nacionalidad, email, identificación de la habitación y fechas de entrada y de salida.

Artículo 3. Derechos

Son derechos del cliente de este establecimiento:

- a) Acceder a nuestro hotel en los términos contratados.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación y recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- c) Tener debidamente garantizada en nuestro alojamiento su seguridad así como su intimidad.
- d) Ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y su tranquilidad.
- e) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- f) Formular quejas y reclamaciones así como obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento. Para ello, en la recepción del hotel se pone a disposición del cliente un Libro oficial de Reclamaciones.

Artículo 4. Obligaciones

Son obligaciones del cliente de este establecimiento:

- a) Respetar las presentes normas de régimen interno.
- b) Respetar este establecimiento, sus instalaciones, sus equipamientos y zonas restringidas.
- c) Observar las reglas de convivencia e higiene así como los protocolos de actuación en supuestos de emergencia o crisis sanitarias.
- d) Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la habitación a la hora acordada (en general, antes de las 12:00h, salvo pacto distinto entre las partes).
- e) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

CAPÍTULO 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, número de personas alojadas, datos del cliente, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados. Asimismo, figurará el precio total desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofrecido como paquete a precio global convenido.

5.2. Previamente a realizar su reserva, será informado/a de sus derechos y obligaciones; entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, según las condiciones siguientes:

- a) Cada reserva, en función de la temporada o época del año en la que se realice, llevará aparejada unas condiciones de cancelación específicas que se informarán al cliente antes y después de confirmar la reserva para que sea conocedor del cargo que el hotel practicará –si procede- en caso de no presentarse o de cancelarla.
- b) Si el cliente abandona la habitación reservada antes de la fecha de salida hasta la cual la tenía reservada, se le facturará también el día de salida.
- 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).

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.

Artículo 6. Precio

6.1. El cliente deberá pagar los servicios contratados del alojamiento. Asimismo, al efectuar el check out, deberá abonar los servicios pendientes de cobro que se hubieran contratado o disfrutado durante la estancia.

6.2. El pago se podrá efectuar mediante tarjeta bancaria, transferencia bancaria (previa autorización por parte del establecimiento) o efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento, según ley en el momento actual.

6.3. En caso de exigirse el pago de los servicios antes de su prestación, se le enviará un enlace de pago para efectuar el pago con tarjeta o número de cuenta para efectuar transferencia bancaria, haciéndolo constar en la reserva.

7. Periodo de ocupación

7.1. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 16:00h del primer día del período contratado hasta las 12:00h del día señalado como fecha de salida si bien, podrá seguir accediendo a las instalaciones comunes y haciendo uso de las mismas.

7.2. El cliente podrá prolongar la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado (*late check out*) previa confirmación por parte del hotel de disponibilidad. En ese caso, se le informará de la nueva hora de salida y de la tarifa a abonar por dicho servicio. En caso de no haber contratado este servicio y que el huésped no haya dejado libre la habitación antes de las 12:00h, el alojamiento se reserva el derecho de efectuar un cargo extra al cliente.

7.3. El usuario podrá permanecer alojado más jornadas que las especificadas en el documento de admisión siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En ese caso, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión, haciéndose efectivo el pago en el momento de la prórroga. El precio del número de días que se amplíe la estancia será el establecido en el momento de dicha prórroga.

7.4. No se permitirá la ocupación y estancia de más personas de las permitidas en la habitación. En caso que se pueda alojar una persona más de la contratada, deberá abonar la diferencia según la tarifa fijada.

7.5. El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00h a 16:00h.

Artículo 8. Prohibiciones y responsabilidades

8.1. Se prohíbe fumar en todo el establecimiento hotelero salvo en las zonas habilitadas a tal fin. De no cumplir con lo expresado, el hotel hará un cargo adicional de 90€ por concepto de lavandería y tintorería de textiles.

8.2. Este establecimiento admite mascotas (perros y gatos) con las siguientes condiciones, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales:

- > Previamente a la llegada, el cliente que viaje con mascota, deberá avisar al establecimiento y consultar disponibilidad de habitaciones habilitadas a tal fin.
- > A la llegada, se solicitará al cliente la firma de una declaración responsable en la que acredite que el animal está al corriente de las vacunas así como de la asunción de responsabilidades sobre el mismo.

- > Se admiten mascotas de hasta un máximo de 30kg, que presenten un estado de higiene adecuado, sin signos de enfermedad, así como un comportamiento apropiado, que no constituya peligro alguno para las personas.
- > Disponemos de habitaciones específicas donde aceptamos un máximo de una mascota por habitación, por lo que su admisión está sujeta a disponibilidad. En caso que el cliente que viaje con mascota no haya avisado previamente al establecimiento, no podemos garantizar la disponibilidad de habitación.
- > El cliente abonará un suplemento de 15€/noche por mascota. Asimismo, efectuará un depósito de 200€ para cubrir posibles daños y perjuicios que pudiera ocasionar el animal durante la estancia. Dicho depósito, le será devuelto una vez se haya limpiado la habitación y comprobado que no hay ningún desperfecto.
- > Durante la estancia, las mascotas deberán permanecer sujetos por correa, trasportín u otro medio similar. No está permitido que los animales deambulen sueltos por el alojamiento. Además, podrán estar en todas las instalaciones comunes del hotel salvo en las siguientes: zona de piscina, gimnasio, cocina, buffet y/o restaurante.
- > No podrán utilizar la ropa del hotel para secar las mascotas ni dormir con ellas en la cama. El hotel facilitará a los clientes un bebedero así como una cama para el descanso del animal.
- > Si el animal va a permanecer solo en la habitación, el cliente deberá avisar en recepción y dejar un teléfono de contacto. En caso que durante el tiempo que la mascota esté sola en la habitación provoque molestias a otros huéspedes (por ejemplo, por ladridos, arañazos en la puerta, etc.), se contactará con el dueño para que atienda a su mascota con el fin de respetar al máximo la tranquilidad y el descanso del resto de huéspedes.
- > En caso que el cliente quiera consumir alimentos y bebidas acompañado de su mascota, podrá hacerlo en las zonas habilitadas a tal fin como el patio exterior, el lobby y Tatum (excepto en horario de comidas).
- > El propietario del animal se hace responsable de su higiene así como de los daños en la limpieza, mobiliario o personales que pueda producir.
- > Para la limpieza de la habitación, el huésped debe avisar en recepción y el animal debe estar fuera de la misma en el momento de la limpieza.
- > El hotel no se hace responsable en caso que el animal se escape de las instalaciones, siendo su propietario el garante de su cuidado y seguridad en todo momento.
- > Si el cliente incumple alguna de estas normas, la empresa se reserva el derecho de desalojo tanto del huésped como de su mascota sin reembolso de dinero.

8.3. Está prohibido sacar comida del restaurante buffet.

8.4. El hotel no se hace responsable de objetos olvidados, dinero u otros valores de cualquier clase en áreas públicas del establecimiento, ni por artículos olvidados dentro de las habitaciones.

8.5. El hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o pérdidas de objetos no depositados en recepción o instalaciones del hotel bajo depósito y recibo.

8.8. Los objetos olvidados en la habitación quedarán custodiados por el hotel por un periodo de 60 días. Una vez pasado este plazo, en caso de no haber reclamación por parte del cliente, serán entregados en la Policía Local de la población para su custodia. En caso que el cliente reclame el envío del objeto olvidado, se le remitirá al domicilio que nos indique, asumiendo el huésped los gastos de la empresa de mensajería.

8.9. El hotel declina toda responsabilidad por la pérdida de joyas, dinero, documentos y otros valores de cualquier clase dejados en las habitaciones.

8.10. No está permitido el acceso o uso de vidrio o cristal en la zona de la piscina.

Artículo 9. Limitaciones

9.1. Se limitará el acceso a una zona o instalación del hotel:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y/o 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 la persona que pretenda acceder no haya abonado el ticket/entrada en los casos en que sea exigible.
- d) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según normativa vigente.
- e) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- f) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna unas condiciones de higiene mínimas. 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 a quienes muestren signos de evidentes de embriaguez.
- g) 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.
- h) Cuando la persona porte armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

9.2. Este establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas

en el apartado anterior.

Artículo 10.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza

10.1. El cliente está obligado a deambular por el hotel y/o a permanecer vestido y calzado en las zonas comunes. Por tanto, en lo que a zonas comunes se refiere, solo podrá estar descalzo, en traje de baño y/o con el torso al descubierto en la zona de la piscina.

10.2. El cliente debe hacer uso de las papeleras.

Artículo 11.- Consejos y sugerencias

11.1. El cliente debe vigilar su equipaje en todo momento y no dejarlo desatendido.

11.2. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Al salir de la habitación, compruebe que la puerta está correctamente cerrada.

11.3. Notifique inmediatamente a la dirección del hotel cualquier hecho anormal que aprecie como personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican etc.

11.4. Si olvida o extravía su tarjeta/llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva para abrir su habitación. Por su seguridad, en ningún caso podrá abrirle la camarera de piso u otra persona del hotel distinta.

11.5. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso "arreglen la habitación" (color verde), en el pomo exterior de la puerta; si desea que no se le moleste, cuelgue el de "no molesten" (color rojo).

11.6. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, comuníquelo a recepción a la mayor brevedad posible.

11.7. Respete los horarios de todas las instalaciones del hotel y de las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

11.8. Algún horario puede cambiar en función de la época del año o por causas circunstanciales.

CAPÍTULO III / Información sobre la organización administrativa del hotel

Artículo 12. Dudas y cuestiones diversas.

En el supuesto que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro hotel, podrá dirigirse al personal de recepción para su resolución. En caso que no sea

posible solventarlo en ese momento, se contactará con el personal oportuno para darle respuesta a su cuestión o duda, siendo el director del hotel el máximo responsable del mismo.

CAPÍTULO IV / Información sobre servicios complementarios prestados por empresas distintas a la entidad explotadora.

Artículo 13. Servicios prestados por terceros.

13.1. Nuestro establecimiento le ofrece servicios por empresas distintas a la explotadora del hotel de los que podrá informarse en recepción.

13.2. Este alojamiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este establecimiento.

13.3. Si se solicita servicio exterior de comida, el cliente deberá recogerla en recepción siendo el pago únicamente responsabilidad del cliente.

CAPÍTULO V / Información sobre otros servicios prestados directamente por el hotel.

Artículo 14.- Servicios prestados por el hotel

Este alojamiento ofrece a los clientes los siguientes servicios, con las normas de uso de cada uno:

LAVANDERÍA

Servicio sujeto a disponibilidad. En caso que quiera solicitarlo, contacte con recepción. El precio variará en función del servicio solicitado. El cliente dispone de información detallada al respecto en la habitación.

Procedimiento: en el armario de la habitación, el huésped tendrá a su disposición una bolsa donde depositar la prenda que recogerá el personal de pisos cuando realice la limpieza de la estancia. Una vez lavada y planchada, se le devolverá al cliente, dejándola de nuevo en su habitación.

Este establecimiento no se responsabiliza de la ropa que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o se deterioren.

RESTAURANTE - CAFETERÍA

En función de la temporada y de la época del año, los horarios podrán verse modificados. El cliente podrá consultarlos en el establecimiento en todo momento.

SERVICIO CAJA SEGURIDAD EN HABITACIONES

Las habitaciones de este hotel están dotadas de caja fuerte en gratuidad. Se recomienda que el cliente deposite en ella todos los objetos de valor.

Nuestro establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja de seguridad de la habitación.

CAPÍTULO 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 15. Seguridad sobre instalaciones y servicios.

15.1. Todas las instalaciones o servicios de nuestro alojamiento están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

15.2 Para cubrir el servicio de seguridad del cliente, el establecimiento cuenta con un sistema de video vigilancia para lograr la máxima seguridad del recinto. La zona video vigilada será informada por medio de carteles en donde se le proporcionará información de contacto sobre el responsable del tratamiento y el motivo de la vigilancia.

15.3. 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 o dirección para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

CAPÍTULO VII / Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 16. Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

16.1. En caso que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal funcionamiento de nuestro hotel, se le comunicará al cliente para que conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

16.2. 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.

16.3. El hotel cuenta con protocolos de actuación para los casos de emergencias.