

# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

## **HOTEL SEVILLA**

---

### **CONDICIONES DE ADMISIÓN**

#### **1. Disposiciones generales:**

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de Mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (de Ordenación Hotelera), y demás normativa de aplicación.

#### **2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento:**

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 de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- a) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- b) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otros usuarios o por dificultar el normal desarrollo de la actividad.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad según el artículo 36 de la Ley de Turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de Ordenación Hotelera.

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos 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.

#### **3. Registro de entrada y documento de admisión:**

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento. Una vez registrada la persona o personas, el establecimiento formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento,

número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, cumplimentado en duplicado ejemplar, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones. El original será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en recepción. Estos servicios complementarios se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas en su caso.

## **NORMAS DE CONVIVENCIA**

### **4. Derechos y obligaciones de los usuarios**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo con las limitaciones contenidas en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho a:

- A recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados.
- A que, en dichos servicios, se vele por su seguridad, intimidad y tranquilidad,
- A que se correspondan con las condiciones acordadas,
- A que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y
- A que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento.

Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión cuando le sea requerido, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas según el artículo 21 del Decreto Ley. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

**Para cualquier información o consulta relativa al funcionamiento de este establecimiento y sus servicios puede ponerse en contacto con RECEPCIÓN.**

**Para cualquier queja o reclamación relativa al funcionamiento de este establecimiento y sus servicios puede ponerse en contacto con DIRECCION.**

## **5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera**

Este establecimiento puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, etc.

**Según el artículo 4. 3 “No obstante, será aplicable la normativa sobre admisión de personas en establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas a los servicios complementarios que entren en su ámbito de aplicación”.**

A las unidades de alojamiento, solo pueden acceder las personas registradas al efecto, según consta en el artículo 2.e del Decreto Ley.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos, previa la correspondiente denuncia y demás trámites legales oportunos, siempre en consonancia con lo establecido en la normativa vigente en materia de consumidores y usuarios.

También puede variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario o cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios existentes en los alojamientos, que además contienen información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

Este establecimiento tiene la obligación de:

- \* dar a sus precios la máxima publicidad en recepción y de tenerlos a disposición de los usuarios.
- \* informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios, así como de facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados.

\* cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto, vigilando por atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios.

\* disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia.

\* facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

## **6. Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento:**

Los usuarios tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 12 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar en dos horas la puesta a disposición de la unidad de alojamiento. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

## **7. Precios, facturas e información**

SERVICIOS PRESTADOS POR PERSONAL AJENO A ESTE ESTABLECIMIENTO Y/O FUERA DEL PROPIO RECINTO HOTELERO: El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio, tampoco del uso de útiles, enseres y otros servicios, prestados fuera del recinto del establecimiento hotelero, ni del personal ajeno al mismo.

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

El establecimiento podrá exigir a sus usuarios, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aún cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

## **USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES y SERVICIOS**

### **8. Recepción**

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las llaves o tarjetas para acceder a los alojamientos. El Director, junto con el personal de recepción y, en su caso, conserjería, son los responsables o centros de relación con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

### **9. Cajas de seguridad**

Quien lo desee y bajo disponibilidad podrá solicitar una caja de seguridad sin coste añadido. En los directorios que existen en dichos alojamientos se indica este servicio y sus condiciones de aceptación y uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas. En todo caso, el hotel solo se responsabilizará de robos o pérdidas de objetos (bien se encuentren en las cajas de seguridad de las unidades de alojamiento bien depositados en recepción bajo depósito hasta un máximo de \_\_\_\_\_ euros).

### **10. Varios**

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.

No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo.

A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.

No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas, debiendo usarse los tendederos existentes en las terrazas de cada alojamiento.

No está permitido subir bicicletas a las habitaciones, el alojamiento dispone de un almacén anexo para poder dejarlas.

Por seguridad, no está permitido subir patinetes eléctricos a las habitaciones, el alojamiento y bajo disponibilidad tiene a disposición de los clientes unas fundas de seguridad a tal efecto.

Está prohibido expresamente en todas las áreas y dependencias de este establecimiento el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente en pasillos y demás zonas generales o comunes.

Queda totalmente prohibido cocinar en las habitaciones, así como el uso de aparatos eléctricos como calentadores de agua sin autorización de la dirección.

**MENORES:** No se admitirán reservas de habitaciones ni estancias en las mismas por parte de menores de edad no acompañados por algún

adulto que se haga responsable de ellos en todo momento. El hotel podrá requerir la autorización por escrito del responsable del menor junto con una fotocopia de su D.N.I., por cualquier medio que acredite la conformidad con la estancia en el hotel del menor de edad (fax, mail, etc.).

**AVISO: Todas las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo deben contar con paneles informativos para las personas usuarias, así como con información de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.**

**LA DIRECCION**