



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR  
INVISA HOTELES**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
<u>I. NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA</u>	
ARTÍCULO 1.- REGISTRO DE ENTRADA	3
ARTÍCULO 2.- ACCESO AL HOTELES Y A SUS SERVICIOS	4
ARTÍCULO 3.- PAGO	4
ARTÍCULO 4.- PERIODO DE OCUPACIÓN	5
ARTÍCULO 5.- MÁXIMO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO	5
<u>II. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS</u>	
ARTÍCULO 6.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL	6
ARTÍCULO 7.- SERVICIO DE LIMPIEZA	6
ARTÍCULO 8.- SERVICIO DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO	6
ARTÍCULO 9.- SERVICIO DE APARACAMIENTO	6
ARTÍCULO 10.- SERVICIO DE CAJA FUERTE	7
ARTÍCULO 11.-PISCINA	7
ARTÍCULO 12.- GIMNASIO	7
ARTÍCULO 13.- SPA	8
ARTÍCULO 14.- SERVICIOS PRESTADOS POR EMPRESAS EXTERNAS	8
<u>III. NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE</u>	
ARTÍCULO 15.- FUMADORES	8
ARTÍCULO 16.- ADMISIÓN DE ANIMALES	8
ARTÍCULO 17.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS	8
ARTÍCULO 18.- INDUMENTARIA Y ESTÉTICA	9
ARTÍCULO 19.- ESTANCIA DE MENORES	9
ARTÍCULO 20.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS	9
ARTÍCULO 21.- NORMAS DE USO	10

#### IV. NORMAS DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 22.- DERECHO DE ADMISIÓN	11
-----------------------------------	----

#### V. SUGERENCIAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 23.- CONSEJOS Y SUGERENCIAS DE SEGURIDAD	11
---	----

#### VI. EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS

ARTÍCULO 24.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS	12
---	----

ARTÍCULO 25.- PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	13
--------------------------------------	----

#### VII.- PROTECCIÓN DE DATOS

ARTÍCULO 26.- TRATAMIENTO DE DATOS	13
------------------------------------	----

ARTÍCULO 27.- INCORPORACIÓN FICHEROS FINES COMERCIALES	13
--	----

### **PRESENTACIÓN**

Hemos elaborado para todos nuestros centros, INVISA HOTELES, el presente “REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR” que contiene la política, normas y reglas que regirán la relación entre nuestros Hoteles y los clientes. De conformidad con el Decreto 19/2023 de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la ordenación de establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid; Decreto 75/2020 de 4 de agosto, de turismo de Cataluña; y el Título II de la Ley 8/2012 de 19 de julio de Turismo de les Illes Balears, por ser estas las comunidades donde se integran nuestros Establecimientos hoteleros.

El Reglamento se aplicará en todos los espacios y zonas, sean de uso exclusivo o común, sin distinción alguna, pudiendo ser consultado en la recepción, así como en nuestra página web, siendo de obligado cumplimiento para los usuarios de nuestros centros.

Las reglas y prohibiciones contenidas en este Reglamento y que deben cumplir sus destinatarios, no serán excluyentes de otras conductas análogas o similares no enunciadas en él, pero que se deducen de la finalidad de este Reglamento.

Nuestros establecimientos se reservan el derecho de admisión y de cancelar la reserva, sin derecho a devolución, de cualquier cliente que contravenga este Reglamento, así como las normas de convivencia y de sentido común, o de algún modo actúe irrespetuosamente para con, las instalaciones de nuestros Hoteles o el resto de personas que en ellos se encuentran, sea personal, o cliente del Hotel.

#### **Legislación aplicable**

El Reglamento de Régimen Interior se rige por la ley española.

#### **Idioma**

Este Reglamento está disponible en inglés, francés, alemán, italiano y catalán, sin embargo, será únicamente el texto en el idioma castellano el legalmente vinculante, y el que prevalecerá ante cualquier diferencia de interpretación.

## I. NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA

**ARTÍCULO 1.- REGISTRO DE ENTRADA.-** En la Recepción de nuestros Hoteles se realizarán los trámites necesarios para el registro y la admisión y se guardarán las tarjetas magnéticas para acceder a los alojamientos.

El Check-In se realizará a partir de las 15:00 horas en nuestros hoteles urbanos, a las 14:00 horas en nuestros hoteles de playa y siempre hasta las 20:00 horas del día de llegada del cliente, el Check-out hasta antes de las 12.00 horas p.m. del día de salida.

Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 20:00 horas este deberá de avisar con 24 horas de anticipación a su llegada.

El Hotel se abstendrá de dar alojamiento a menores de edad que acudan solos, por lo que tampoco se admiten reservas de habitaciones ni estancias en las mismas por menores de edad.

### REGISTRO DE ENTRADA

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 ofrecen en nuestros establecimientos, deberán presentar sus documentos de identificación en la recepción y facilitar aquellos datos personales exigidos por el Ministerio Del Interior contenidos en el Anexo I <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-17461#ai> del Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de Registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividad de hospedaje al objeto de su registro e inscripción en el Libro registro de viajeros de cada Hotel.

Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad (son consideradas reservas de grupo, las reservas de 5 o más habitaciones y para nuestros centros AC aquellas reservas de 10 o más habitaciones), su representante entregará listas junto con los documentos de identificación de los integrantes del grupo, previo rooming list.

Se considera identificación válida en España el Pasaporte, el DNI. En caso de que sea usted extranjero se podrá registrar presentando Pasaporte o Documento de identidad si procede usted de un país de la UE o de cualquiera de los siguientes países:

- Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco o San Marino.

También se podrá registrar con el Permiso de Residencia español en vigor si es usted extranjero residente en España.

Esta norma es de obligado cumplimiento en base a la Orden INT 1922/2003 de 3 de Julio, que establece el registro en Libros y Partes de entrada de Viajeros en Establecimientos de Hostelería, así como en lo dispuesto en el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

En cumplimiento de la misma, todo huésped, tanto el individual como el de grupo deberá contar con una hoja de registro propia, que deberá firmar personalmente siempre que sea mayor de 14 años. La hoja de registro, sirve para acreditar el contrato de alojamiento turístico<sup>1</sup> y tendrá valor

---

<sup>1</sup> El contrato de alojamiento turístico es aquel acuerdo mutuo entre la empresa explotadora del establecimiento hotelero y la persona usuaria del mismo que, celebrado presencialmente o a distancia, recoge, entre otros aspectos, las condiciones en las que se prestarán los servicios de alojamiento así como, en su caso, los servicios complementarios. Este contrato estará sometido a las disposiciones vigentes en materia de obligaciones y contratos, y en su caso, a aquellas que regulen el comercio electrónico.

de prueba a efectos administrativos. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo fijado por ley a disposición de cualquier inspección turística o del cliente si lo requiere.

El alojamiento es intransferible, por lo que el establecimiento negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito de registro y está facultado para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Asimismo, está prohibido el alojamiento en cualquiera de nuestros Hoteles de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto que el huésped pueda suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro cuyos datos deben de ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tal efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados, serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel.

**ARTÍCULO 2.- ACCESO A LOS HOTELES Y A SUS SERVICIOS.-** Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento contratado y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento y en particular:

- Recibir información suficiente, comprensible, inequívoca, previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos.
- Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- Recibir factura o documento acreditativo del precio abonado por los servicios prestados.
- La posibilidad de formular reclamación o queja para las que se pone a disposición del usuario las hojas de reclamaciones de las Autoridades Competentes de la Comunidad Autónoma correspondiente:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/hojas-reclamaciones-reclamaciones-turisticas>

[https://consum.gencat.cat/web/.content/50\\_RECOMANACIONS/nadal/doc\\_59629304\\_1.pdf](https://consum.gencat.cat/web/.content/50_RECOMANACIONS/nadal/doc_59629304_1.pdf)

[https://www.caib.es/sites/consumidor/es/full\\_de\\_reclamacions\\_i\\_cartell\\_informatiu/](https://www.caib.es/sites/consumidor/es/full_de_reclamacions_i_cartell_informatiu/)

Que podrán ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel. La presentación de alguna reclamación o queja no exime de la observancia de este Reglamento y del pago de los servicios.

- Consultar los términos sobre política de privacidad sobre el tratamiento de sus datos que consta publicada en nuestra página web [www.invisahoteles.com](http://www.invisahoteles.com)

-No se podrán utilizar las habitaciones ni los espacios comunes del Hotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados.

**ARTÍCULO 3.- PAGO.-** 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 pernocta o jornada, entendiéndose ésta finalizada antes de las 12:00 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

Los medios de pago aceptados por el Hotel son:

- Mediante transferencia bancaria previa.
- Tarjeta bancaria débito o crédito VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES, y DINERS CLUB.
- En efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria, se advierte, que la misma se utilizará en concepto de garantía de cualquier incumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

**ARTÍCULO 4.- PERIODO DE OCUPACIÓN.-** Las habitaciones de cualquiera de nuestros centros deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas.

La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a partir de las 15:00 Horas del primer día del período contratado y finaliza antes de las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida.

Si el cliente no se presentare en el Hotel antes de las 20:00 horas (hora local del Hotel) del día previsto de llegada, sin previa comunicación, se considerará la reserva como "no show" y será íntegramente cancelada de forma automática, cargándose el 100% de la reserva o la cantidad pendiente de pago para aquellas reservas no reembolsables y la primera noche para las restantes.

La prolongación en la ocupación el último día de alojamiento por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, generará la obligación de abonar el importe establecido, "late check-out".

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente no podrá prorrogar, sin acuerdo con el Hotel los días de estancia contratados, por el grave perjuicio que ello puede ocasionar a otros clientes con reserva, pudiendo el personal del Hotel solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los clientes que incumplan lo anterior.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de 72 horas sin previo aviso, el establecimiento, podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje.

**ARTÍCULO 5.- MÁXIMO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO.-** Como normal general, no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda en cantidad al permitido en atención a la normativa turística vigente.

Los clientes alojados con bebés de 0 hasta 2 años, podrán solicitar, sujeto a disponibilidad, una cuna sin coste adicional.

Un niño mayor de 2 años podrá alojarse en una cama supletoria. La instalación de una cama complementaria o supletoria, puede conllevar un coste adicional del que será informado previamente y solo será posible en habitaciones dobles que lo permitan, bajo petición del cliente.

En caso de no haber sido solicitado con antelación, el Hotel se reserva el derecho a que se efectúe una reserva extra en el caso de que no disponga de la cama supletoria solicitada. Dicha cama

complementaria solo puede ser ocupada por una persona, siendo uno el número máximo de camas supletorias en la habitación.

**VISITAS:** El Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción en el libro registro de viajeros.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Hotel se reserva el derecho a ordenar la salida inmediata del visitante.

## **II. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS**

**ARTÍCULO 6.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL.-** Cada uno de nuestros Hoteles ofrece los servicios y prestaciones acordes a su categoría, encontrándose especificados en la página oficial.

Las personas que ostenten la representación de la empresa del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán a tales efectos, libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes.

El mobiliario y utensilios de las habitaciones, así como el resto de estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos.

En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el establecimiento se reserva el derecho de exigir su correspondiente abono.

**ARTÍCULO 7.- SERVICIO DE LIMPIEZA.-** La limpieza de las habitaciones se realizará en atención a la categoría que ostente el establecimiento en el se encuentre alojado y la normativa turística vigente que le sea de aplicación.

Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “por favor no molesten” en el exterior de la puerta de su habitación, esto conllevará que no se realice el servicio de limpieza de habitación.

Cuando el aviso supere las 48 horas ininterrumpidas, límite máximo de tolerancia permitida en nuestros establecimientos, se llamará por teléfono a la habitación y si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para proceder a su limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de la misma.

Todos nuestros establecimientos están comprometidos con el cuidado y el respeto al medioambiente necesitando la inestimable colaboración de nuestros clientes para cumplir con nuestros objetivos. En consecuencia, el cambio de sábanas y toallas se efectuará con la frecuencia marcada por la normativa en función de la categoría del establecimiento en el que usted se hospeda, pudiendo solicitar no obstante, un cambio extra, que, en cualquier caso NO superará la de un cambio diario. Las toallas que deseen cambiar se pondrán en el suelo del baño.

**ARTÍCULO 8.- SERVICIO DE LAVANDERÍA.-** Para los servicios sobre lavandería, tintorería y planchado, sus precios, horarios de entrega y devolución de prendas consulte en la recepción del establecimiento donde permanezca alojado.

El Hotel NO se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

**ARTÍCULO 9.- SERVICIO DE APARCAMIENTO.-** Algunos de nuestros establecimientos cuentan con servicio de aparcamiento. Este servicio estará sujeto a disponibilidad de plazas de aparcamiento.

Su uso podrá ser gratuito o estar condicionado, en su caso, al pago de la tarifa que tenga estipulada el establecimiento en particular.

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

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos, aunque estén estacionados en los espacios habilitados para el aparcamiento por el propio Hotel.

**ARTÍCULO 10.- SERVICIO DE CAJA FUERTE.-** Cada habitación de nuestros Hoteles, está dotada de caja de seguridad para la custodia de valores, pudiendo conllevar este servicio algún coste adicional, las condiciones específicas deberán consultarse en la recepción del establecimiento.

Debe depositar en la caja fuerte de su habitación sus objetos de valor y/o dinero, siempre y cuando su importe o valor conjunto sea inferior a 1.200,00€.- respondiendo en caso de robo hasta ese límite. Si se aloja con sumas de dinero y/o objetos de valor de importe superior, debe depositar los mismos para su custodia, previa entrega de recibo, en la Caja Fuerte General del establecimiento, que puede Ud. solicitar en Recepción, en este caso, nuestro Establecimiento responderá hasta un máximo de 6.000,00€.- del dinero u objetos custodiados en caso de robo.

El Hotel no se responsabiliza de ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de dinero NO depositados, bajo recibo, en dicha Caja Fuerte General o en Recepción.

**ARTÍCULO 11.-PISCINA.-** Aquellos de nuestros Hoteles que cuenten con instalaciones de piscina y próximos a la playa se registrarán por las siguientes:

El uso de las piscinas no está permitido a menores de 12 años que no vayan acompañados de adultos.

En las piscinas destinadas a adultos NO se permite el baño y uso de zona de solárium a menores de 18 años.

El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento.

Preste especial atención a las banderas situadas en las zonas de la piscina, si observa bandera verde estará permitido el baño, por el contrario, la bandera roja prohíbe el mismo.

Es obligatorio ducharse antes de utilizar la piscina de cualquiera de nuestros establecimientos.

No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.

No está permitido introducir objetos de cristal o cualquier material cortante en la zona de piscina. Tampoco está permitido el uso de inflables y balones salvo flotadores infantiles.

El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. Nuestros establecimientos cuentan con una política de “No Reservas de Tumbonas” con el fin de que todos los usuarios tengan igualdad de acceso a las mismas.



El personal del establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se estén usando.

Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del establecimiento hotelero.

**ARTÍCULO 12.-GIMNASIO.-** En los establecimientos que cuenten con servicio de Gimnasio se atenderá a las siguientes:

El horario dependerá del establecimiento en el que se aloje pudiendo consultar los horarios concretos en su recepción.

La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos. No se permite en la sala personas que no estén haciendo uso de esta área, así como tampoco a menores de 16 años.

Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados para esa clase de instalaciones.

Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.

Rogamos que tras la utilización del material deportivo, lo coloque de nuevo en su lugar correspondiente. En este sentido, se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitar un deterioro prematuro.

Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.

**ARTÍCULO 13.-SPA.-** Aquellos de nuestros Hoteles en los que se disfrute de las instalaciones de Spa, el servicio estará sujeto al pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar, en la recepción del establecimiento le informaran sobre los servicios y horarios disponibles.

**ARTÍCULO 14.- SERVICIOS PRESTADOS POR EMPRESAS EXTERNAS.-** Nuestros establecimientos NO se hacen responsables de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora del Hotel.

### III. NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE

**ARTÍCULO 15.- FUMADORES.-** Nuestros Hoteles son “Espacios Libres de Humos” por lo que se prohíbe fumar en todos los establecimientos, extendiéndose el área Libre de Humos a todas las habitaciones y espacios comunes.

Fumar está sólo permitido en el exterior del Hotel sujeto a normativa vigente. Recuerde que todas las habitaciones y áreas comunes se encuentran equipadas con detectores de humo.

En el caso que un huésped fume en la habitación o en cualquier otra área del Hotel, se le podrá impedir su permanencia, denunciarle y/o repercutir daños y perjuicios.

El Hotel se reserva el derecho de aplicar un recargo de 300,00€ por día + IVA o impuesto equivalente que será abonado al momento del Check- out como penalización por limpiar y desodorizar la habitación o área de que se trate.

**ARTÍCULO 16.- ADMISIÓN DE ANIMALES.-** Los establecimientos de nuestra cadena NO admiten animales, excepto perros guía por razones de invidencia.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los mismos puedan ocasionar en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y a sus usuarios.

**ARTÍCULO 17.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS.-** Los horarios de los servicios de comidas y bebidas que se ofrecen en nuestros Hoteles, estarán a su disposición en la recepción de cada uno de los centros.

El régimen de pensión contratado es personal e intransferible, por cuestiones sanitarias.

No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los comedores del Hotel.

No está permitida la entrada de comida y bebidas (salvo alimentos para bebés) a las habitaciones o áreas públicas del Hotel salvo que estas hubieran sido adquiridas dentro de las nuestras instalaciones; en caso contrario el Hotel, se reserva la posibilidad de exigir el retiro de dicha comida.

El Hotel podrá impedir el acceso a cualquier empresa externa de servicio de comida a domicilio, aunque su servicio, hubiese sido solicitado por un cliente alojado en el mismo.

El Hotel, no se hace responsable de las mercaderías que pudieran ser ingresadas contraviniendo lo aquí recogido. Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable.

Nuestro personal podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.

**ARTÍCULO 18.- INDUMENTARIA Y ESTÉTICA.-** El cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos de los servicios.

No se permite la entrada ni estancia en nuestros Hoteles portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y/o la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna o con atuendos inadecuados, tales como, ir en albornoz o pijama a la recepción o transitar por el Hotel sin camiseta.

No se permite el acceso al restaurante, buffet o comedores de nuestros establecimientos y demás zonas comunes, con vestuario de baño, con ropa mojada, sin camiseta o sin calzado.

**ARTÍCULO 19.- ESTANCIA DE MENORES.-** La protección de los niños es muy importante para nosotros. Por ello, rogamos a los responsables de su cuidado que estén atentos a las zonas que concurren, las actividades que desarrollen y también su comportamiento en áreas públicas del Hotel por su seguridad y para con terceros.

Nuestros establecimientos requerirán **una autorización o consentimiento de aquellos menores que viajen en compañía de personas distintas a sus progenitores o tutores legales.**

Serán los padres o tutores legales los responsables del comportamiento y la supervisión de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel durante su estancia, por lo que deben velar para que se realice un buen uso de las instalaciones y sobretodo, respetar las zonas comunes.

No podrán hacer uso de los ascensores sin compañía de un adulto los menores de 12 años.

Cualquier daño producido por los menores será responsabilidad única y exclusiva de sus padres o tutores legales, quedando el Hotel eximido de responsabilidad alguna.

Queda totalmente prohibido vender, servir, regalar, ni permitir el consumo de bebidas alcohólicas a los menores de 18 años y la venta de tabaco.

**SÓLO ADULTOS:** NO estará permitida la entrada ni permanencia de menores de 18 años en los establecimientos o áreas de nuestros Hoteles catalogados como “SÓLO ADULTOS” también conocidos como “ONLY ADULTS”. Los establecimientos y las zonas indicadas, se identificarán expresamente, tanto en la publicidad del Hotel como en el propio centro, con información y carteles identificativos.

**ARTÍCULO 20.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS.-** Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo de alojamiento de un cliente, se retirarán tras efectuarse el registro de los mismos que será firmado por dos testigos.

En caso de que el cliente solicite que el objeto le sea enviado, será de su cuenta y cargo la gestión del servicio de recogida y el coste del servicio de envío que será a portes debidos y aquellos gastos que el depósito del mismo pueda generar al Hotel.

Los documentos de identificación personal (D.N.I., Pasaportes, etc.), en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Las mercancías perecederas si no se reclaman, serán destruidas al día siguiente de ser encontradas.

El resto de objetos encontrados, permanecerán en las Oficinas del Hotel en depósito durante un plazo máximo de **60 días** desde que éste fuera hallado.

#### **ARTÍCULO 21.- NORMAS DE USO.-**

- **TOALLAS:** Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.
- **LAVADO Y SECADO DE ROPA:** No está permitido lavar ropa en las habitaciones ni tender prendas en las ventanas, en las barandillas de las terrazas ni en el interior de las mismas, colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos.
- **SILENCIO:** A partir de las 22:00 horas para nuestros establecimientos Urbanos y a partir de las 23:00 horas en nuestros Hoteles de playa, será preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y habitaciones al objeto de no perturbar el descanso de los demás clientes del Hotel. Modere el volumen de los teléfonos, del televisor, y de voz.
- **DISPOSITIVOS MÓVILES:** Asimismo, se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.
- **APARATOS INFORMÁTICOS:** Durante el uso de los aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en el Hotel, el Cliente deberá proceder conforme la legislación vigente (especialmente las leyes de propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.
- **DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD:** Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, nuestros establecimientos hoteleros disponen de dispositivos técnicos con elementos, algunos de ellos de grabación permanente, en

pasillos y demás zonas generales o comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

- **EXTINTORES:** En los Hoteles se hallan instalados un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones indicadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.

Queda estrictamente prohibido a los huéspedes usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.

En respeto con la política medioambiental para el consumo energético rogamos que NO encienda el aire acondicionado con las puertas y ventanas abiertas.

- **CÁMARAS FOTOGRÁFICAS Y DEMÁS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES:**

Se prohíbe hacer fotografías-videos en los que aparezcan otros huéspedes o empleados del Hotel, con especial mención a la posible aparición de menores, salvo que el huésped o que el propio empleado hubieran dado su consentimiento expreso.

Cualquier utilización NO autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un Delito contra el honor, la Intimidad, y la propia imagen, con penas de hasta CUATRO AÑOS, y, en caso de su difusión pública, de hasta CINCO AÑOS.

## IV. NORMAS DE ADMISIÓN

**ARTÍCULO 22.- DERECHO DE ADMISIÓN.-** Nuestros Hoteles tienen la consideración, a todos los efectos, de establecimientos de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia en los siguientes supuestos:

- Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- Por incumplir o negarse a cumplimentar los requisitos de admisión (entrada documento identificativo y hoja de admisión)
- Atentar contra la normal convivencia social del establecimiento. 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, en especial si manifiesta actitudes violentas, se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia en los términos previstos en la legislación sobre protección de la seguridad ciudadana y en el Código Penal. O ejecute, promueva o incentive actos discriminatorios contra cualquier persona, ya sean clientes, visitantes o empleados del Hotel.
- Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene personal de acuerdo con los usos sociales predominantes en la sociedad actual y que, por este motivo, pueda causar molestias a otras personas.
- Cuando no abone los servicios o prestaciones al ser requerido de pago.
- Cuando proceda a retirar del Hotel objetos o bienes de pertenencia del mismo, ya sea de la habitación u otros sectores sin expreso consentimiento del Hotel.
- Por dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y suministros del Hotel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.

- Cuando proceda a revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel que haya obtenido en ocasión o con motivo de su estadía o tránsito en el establecimiento hotelero.

El 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 nuestros Hoteles con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

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 de acceso o permanencia en el Hotel.

## V. SUGERENCIAS DE SEGURIDAD

### ARTÍCULO 23.- CONSEJOS Y SUGERENCIAS DE SEGURIDAD.-

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 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.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 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, 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.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación, previa identificación por parte del cliente.
- No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, se aconseja no revelar el nombre del Hotel ni el número de su habitación.
- No permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía hágaselo saber a nuestro personal.
- 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 las estancias del Hotel.
- Agradecemos de antemano su participación en caso de que, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación durante su alojamiento.

## **VI. EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS**

**ARTÍCULO 24.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS.-** En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal funcionamiento de nuestros Hoteles, se anunciará en nuestra página web a la mayor brevedad posible para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

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 nuestros establecimientos podrán 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.

**ARTÍCULO 25.- PLAN DE AUTOPROTECCIÓN.-** El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del establecimiento.

## **VII.- PROTECCIÓN DE DATOS**

**ARTÍCULO 26.- TRATAMIENTO DATOS PERSONALES.-** Los datos personales de nuestros Clientes podrán ser incorporados a nuestros ficheros y a con fines únicamente de gestión, pudiendo ser comunicados a cualquiera de nuestras mercantiles y asociadas. Permitiendo el acceso en cualquier momento a los mismos para proceder a su rectificación, modificación o cancelación total o parcial con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero en el que se haya alojado, y sólo serán cedidos a las instituciones públicas en cumplimiento de la legislación vigente.

**ARTÍCULO 27.- INCORPORACIÓN FICHEROS FINES COMERCIALES.-** Los datos personales de nuestros Clientes podrán ser incorporados a nuestros ficheros con fines puramente comerciales y promocionales, pudiéndose acceder en cualquier momento a los mismos para proceder a su rectificación, modificación o cancelación total o parcial con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales.

