

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

INNSiDE Madrid Gran Vía

1. Disposiciones generales

Las personas que accedan a INNSiDE Madrid Gran Vía estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno, en lo que no contravenga la normativa vigente, y en particular:

- La Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.
- El Decreto 19/2023, de 15 de marzo, o, por el que se regulan la ordenación de los establecimientos hoteleros en la Comunidad de Madrid.
- La normativa autonómica y municipal aplicable en materia de seguridad, sanidad, accesibilidad y consumo.
- El Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Cualquier otra disposición legal que resulte de aplicación.

El presente reglamento tiene como finalidad garantizar una convivencia adecuada, la seguridad, el confort y la correcta prestación de los servicios del establecimiento, en coherencia con los estándares de la marca INNSiDE by Meliá.

2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento

INNSiDE Madrid Gran Vía es un establecimiento hotelero de uso público y acceso libre, sin más limitaciones que las derivadas de la normativa vigente y del presente Reglamento.

La admisión y permanencia de personas en el establecimiento podrá ser denegada o condicionada por las siguientes causas:

1. Falta de capacidad de alojamiento o de aforo en las instalaciones.
2. Superación del horario de cierre de determinadas áreas o servicios.
3. Incumplimiento de la edad mínima establecida para el acceso a zonas específicas del hotel.
4. Falta de condiciones mínimas de higiene o salubridad.
5. Incumplimiento de las normas recogidas en el presente Reglamento.
6. Comportamientos que alteren la convivencia, provoquen molestias a otros usuarios, dificulten el normal desarrollo de la actividad del hotel o puedan generar situaciones de riesgo.
7. Producción de daños intencionados o por negligencia grave en las instalaciones, mobiliario o equipamiento.
8. Consumo, tenencia o tráfico de drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, así como estados evidentes de embriaguez.
9. Será causa de expulsión inmediata del establecimiento cualquier conducta de acoso, intimidación, vejación, falta de respeto grave o agresión verbal o

física hacia el personal del hotel o hacia otros clientes, aun cuando la persona no se encuentre en pleno uso de sus facultades mentales.

10. Porte de armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o escoltas privados en el ejercicio de sus funciones.
11. Uso de ropa o símbolos que inciten a la violencia, al odio, o supongan apología de actividad contrarias a los derechos fundamentales y, en especial, inciten al racismo, la xenofobia o la discriminación por cualquier condición o circunstancia social o personal.

Cuando concurra cualquiera de las circunstancias anteriores, la Dirección del hotel o el personal debidamente autorizado podrá requerir a la persona o personas afectadas que abandonen el establecimiento, previo abono, en su caso, de las cantidades pendientes por los servicios prestados. De resultar necesario, se podrá solicitar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En ningún caso se denegará el acceso o la permanencia en el establecimiento por razones de sexo, discapacidad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social, garantizándose el acceso de personas con discapacidad acompañadas de perro guía, conforme a la normativa vigente.

3. Registro de entrada y documento de admisión

Toda persona que desee hacer uso de las unidades de alojamiento deberá presentar un documento oficial de identificación válido, conforme a la legislación aplicable, para su registro en el establecimiento.

Una vez efectuado el registro, el hotel emitirá el correspondiente documento de admisión, en el que constarán, al menos, los datos identificativos del establecimiento, del cliente, de la unidad de alojamiento asignada, el número de ocupantes, las fechas de entrada y salida y, en su caso, el régimen contratado.

La formalización de la admisión implicará la aceptación expresa del presente Reglamento.

El establecimiento podrá solicitar garantías de pago mediante tarjeta bancaria u otros medios legalmente admitidos, tanto para el alojamiento como para los servicios adicionales.

Los servicios complementarios ofrecidos por el hotel o por terceros se encuentran detallados en el Directorio de Servicios y en los canales informativos habilitados al efecto, y se liquidarán conforme a las condiciones establecidas.

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Recibir información veraz, suficiente y previa a la contratación de los servicios.
- Disfrutar de los servicios en condiciones de seguridad, higiene, intimidad y tranquilidad.

- Que los servicios prestados se correspondan con las condiciones contratadas.
- Recibir factura conforme a la normativa vigente por los servicios contratados directamente.
- Formular quejas o reclamaciones, teniendo a su disposición las hojas oficiales correspondientes.

Las personas usuarias están obligadas a:

- Cumplir las normas contenidas en el presente Reglamento y las instrucciones dictadas por la Dirección del hotel en materia de seguridad, convivencia e higiene.
- Respetar las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento del establecimiento.
- Acreditar su condición de cliente cuando les sea requerido.
- Abonar el importe de los servicios contratados en los términos y plazos establecidos.

La presentación de una reclamación no exime del pago de los servicios efectivamente prestados.

5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

INNSiDE Madrid Gran Vía se reserva el derecho de recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a las personas que incumplan el presente Reglamento, que perturben gravemente la convivencia, que causen daños a las instalaciones o que pretendan acceder o permanecer en el establecimiento con una finalidad distinta a la propia del servicio hotelero.

El establecimiento podrá exigir garantías de pago por los servicios contratados y efectuar los cargos correspondientes por los daños, desperfectos o perjuicios ocasionados por negligencia, uso indebido o comportamiento inadecuado del cliente, incluyendo compensaciones a terceros afectadas por dichas conductas.

El hotel se reserva el derecho de modificar horarios de apertura y cierre de servicios, así como de limitar o suspender el acceso a determinadas áreas cuando se superen los aforos autorizados, por razones de seguridad, operativas o de convivencia.

El hotel se reserva el derecho de acceder, al menos una vez al día, a las unidades de alojamiento para la realización de tareas de limpieza, mantenimiento, control de seguridad o verificación del estado de las instalaciones.

6. Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento

Las unidades de alojamiento podrán ocuparse a partir de las 15:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida, salvo acuerdo expreso y por escrito entre las partes.

La permanencia en la habitación una vez superado el horario de salida podrá dar lugar al cobro de una noche adicional o de los suplementos que resulten de aplicación aplicados en las tarifas oficiales del hotel.

No se permitirá la ocupación de las habitaciones por un número de personas superior, ni diferente al declarado en el documento de admisión.

7. Precios, facturación e información

Las tarifas aplicables a los servicios de alojamiento y servicios complementarios se encuentran a disposición de las personas usuarias y se aplicarán conforme a las condiciones contratadas.

El establecimiento podrá exigir el pago anticipado o inmediato de los servicios prestados, incluidos aquellos distintos del alojamiento.

Solo se emitirán facturas por los servicios contratados directamente con el establecimiento.

8. Uso y disfrute de instalaciones, equipos y servicios

Las instalaciones del hotel deberán utilizarse exclusivamente para los fines previstos y de conformidad con las normas de uso establecidas por la Dirección.

El hotel dispone de zona de restaurante y zona de rooftop, cuyo uso está sujeto a los horarios, normas de seguridad y aforos establecidos, debidamente señalizados en cada área.

Queda expresamente prohibido:

- Celebrar fiestas, reuniones no autorizadas o eventos privados en las habitaciones o zonas comunes.
- Producir ruidos, música o sonidos que perturben el descanso de otros clientes, especialmente entre las 22:00 y las 08:00 horas.
- Introducir o consumir bebidas alcohólicas adquiridas fuera del establecimiento en las zonas comunes.
- Fumar en cualquier espacio interior del hotel, incluidas las habitaciones, conforme a la legislación vigente, así como el uso de dispositivos electrónicos similares.
- Manipular sistemas de seguridad, detección de incendios o instalaciones técnicas.
- Circular por las zonas comunes del hotel, incluidos lobby, pasillos, ascensores y áreas de restauración, sin camiseta o albornoz.
- Se permite el alojamiento de mascotas (máximo 2) bajo previa contratación; no obstante, estas no podrán permanecer solas en la habitación en ningún momento, debiendo estar siempre bajo la supervisión de su propietario o responsable.
- Se prohíbe la realización de fotografías, grabaciones de vídeo o el uso de dispositivos con cámara en zonas como gimnasio, baños y otras áreas donde pueda verse comprometida la intimidad de las personas usuarias.

- Las personas usuarias deberán vigilar en todo momento su equipaje y efectos personales, evitando dejarlos desatendidos en zonas comunes. El hotel no se hace responsable de pérdidas, sustracciones o deterioros de objetos que no hayan sido entregados expresamente en custodia al establecimiento.

- Queda prohibido el consumo de alimentos y bebidas en las zonas comunes del hotel o fuera del espacio de alojamiento contratado, salvo aquellos adquiridos en los puntos de venta oficiales del hotel y destinados específicamente para su consumo en los lugares habilitados a tal efecto.

El incumplimiento de estas normas podrá dar lugar a la limitación de acceso a las instalaciones, a la expulsión del establecimiento y, en su caso, a la resolución anticipada del contrato de alojamiento, sin derecho a compensación alguna.

El hotel se reserva el derecho de reclamar al huésped la indemnización por los daños ocasionados, así como por cualquier consecuencia derivada de un uso inadecuado, negligente o contrario a las normas de las instalaciones o de la habitación contratada durante su estancia

9. Gimnasio y zonas de bienestar

El uso del gimnasio está limitado a personas mayores de 16 años. Los menores de edad deberán acceder acompañados y bajo la responsabilidad de un adulto.

El hotel no se responsabiliza de los daños derivados del uso indebido de las instalaciones deportivas.

10. Protección de datos personales

Los datos personales de las personas usuarias serán tratados conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, exclusivamente para la gestión de la estancia, prestación de servicios y cumplimiento de obligaciones legales.

El establecimiento dispone de sistemas de videovigilancia en zonas comunes con fines de seguridad.

11. Disposiciones finales

El incumplimiento del presente Reglamento podrá dar lugar a la resolución anticipada del contrato de alojamiento.

La Dirección del hotel se reserva el derecho de interpretación y aplicación del presente Reglamento, que se encuentra a disposición de las personas usuarias en la página web, recepción y en los canales informativos del establecimiento.

La Dirección del Hotel