

HOTEL DON PEPE

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

MARBELLA

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, del 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de Mayo, de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Preceptos 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.
- b) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- c) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o 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 a 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 del 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.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, 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.

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

HOTEL DON PEPE

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

MARBELLA

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

4. Derechos y obligaciones de los usuarios

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho 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.

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, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior. 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 de 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.

También pueden 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, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se solicite 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. De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios. De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia. De facilitar a los usuarios que no puedan 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 caso contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

HOTEL DON PEPE

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

MARBELLA

6. Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 15 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 del usuario de la unidad de alojamiento. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento 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 contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

7. Precios, facturas e información

Las piscinas generales, su mobiliario propio, y los jardines son de uso gratuito para los huéspedes del hotel.

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 comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas.

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computarán 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 presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de estas dependencias estará claramente identificado el titular de la misma.

En las unidades de alojamiento también existe un directorio con información de los precios de los servicios más comunes. Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente por los usuarios.

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS 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.

HOTEL DON PEPE

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

MARBELLA

9. Cajas de seguridad

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

10. Piscinas y jardines

Su uso y disfrute es gratuito para los huéspedes del hotel.

Se prohíbe el uso de las piscinas a partir de las 20 horas ya que es cuando el personal de mantenimiento inicia la limpieza y cloración de las aguas. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños. Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las personas, praderas y plantas.

11. Aparcamiento

Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválidos deberá justificarse con la exhibición de la acreditación correspondiente en el interior del vehículo.

El aparcamiento es un servicio cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulado el mismo y la disponibilidad de plazas en el mismo.

El establecimiento no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de aparcamiento ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

RESTAURACIÓN

El horario de desayunos es de 7:30h a 11:00h en Veranda y de 9:00h a 12:00h en el Red Level Lounge. Este horario es susceptible a cambio según temporada.

El horario del restaurante Bardot es de 11:00h a 19:00h. Este horario es susceptible a cambio según temporada.

El horario del restaurante Erre & Urrechú es de 13:30h a 16:00h y de 19:30h a 24:00h. Este horario es susceptible a cambio según temporada.

El horario del bar Audrey es de 11:00h a 01:00h. Este horario es susceptible a cambio según temporada.

INFORMACIÓN Y DUDAS

Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de Recepción o del Departamento de Calidad, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director General el máximo responsable del establecimiento.

HOTEL DON PEPE

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

MARBELLA

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.

Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- No deje desatendido su equipaje
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección 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 UD acude a abrirla.
- Si olvida o extravía su llave, solo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación y, por favor, no se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni su número de habitación.
- Nunca permita la entrada al personal de mantenimiento en su habitación sin haberlo requerido antes o sin saber de autorización por parte del jefe de Recepción o la Dirección.
- Nunca discuta planes específicos de futuras salidas o excursiones en público o con extraños.
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza ni arroje ningún tipo de objeto a través de la misma. Si descubre algún tipo de anomalía en la habitación, comuníquelo a Recepción.
- 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 los jardines del establecimiento hotelero. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en nuestro establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- Los horarios están sujetos a cambios en función de las necesidades de la operativa.

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con solo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al reglamento (EU) 2016/679 (RGDP) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).