

PALACIO de SANCTI PETRI
— A GRAN MELIÁ HOTEL —
CÁDIZ

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

1. Disposiciones Generales

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno, en lo que no contravenga 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 (COVID-19), la Ley 13/2011 de 23 de diciembre del Turismo Andaluz, el Decreto 47/2004 de 10 de febrero de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Precepto 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) Cuando se haya superado el horario de cierre.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a alguna zona del hotel.
- d) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- e) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- f) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalos, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.
- g) Cuando la persona este consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas o comportamientos evidentes de estar embriagados.
- h) Cuando la persona porte armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

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

PALACIO de SANCTI PETRI

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

CÁDIZ

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 del estado según el artículo 36.4 de la Ley 13/2011 del Turismo Andaluz.

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, 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 establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios, tarjeta de crédito, transferencia bancaria por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en el Directorio de Servicios tanto en Recepción como en la App, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

1. 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 indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

PALACIO de SANCTI PETRI

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

CÁDIZ

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, tengan garantizada 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. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

2. 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.

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 se aplicarán cargos por molestias a terceros en caso de darse una compensación a la tercera parte implicada.

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, también 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 contiene información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

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 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

PALACIO de SANCTI PETRI
— A GRAN MELIÁ HOTEL —
CÁDIZ

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.

3. Periodos de ocupación de las unidades del alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 14 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. 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.

4. Precios, facturas e información

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares, eventos de congresos, banquetes, lavandería, depósitos por uso de objetos o material prestados por el hotel y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran 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 pernотaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernотación 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.

Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente por los usuarios.

PALACIO de SANCTI PETRI
— A GRAN MELIÁ HOTEL —
CÁDIZ

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

5. Recepción

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento. El Director o Director de Guardia junto con el personal de recepción y calidad, son los responsables con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

6. Cambio de divisas

Servicio para uso exclusivo de los usuarios del establecimiento.

Para realizar cualquier cambio, el usuario deberá acreditar la personalidad con su documento de identificación o pasaporte. El personal que atiende este servicio no es especialista en cambio de divisas, en consecuencia, cuando encuentre alguna discrepancia en las firmas de estos documentos, dude sobre la autenticidad de los mismos o de la moneda cuyo cambio se solicita, podrá declinar realizar la operación solicitada.

7. Cajas de seguridad

Cada unidad de alojamiento cuenta con una caja de seguridad a disposición de quien lo desee con información sobre el funcionamiento de este servicio. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

8. Lavandería - tintorería

En cada alojamiento se encuentra información con las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

9. Servicio de alimentos y bebidas

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del restaurante, podrá disfrutar de un desayuno frío. Para acceder a este desayuno frío deberá notificarlo en recepción el día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

Se prohíbe introducir comidas o bebidas del exterior en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo. No se permite sacar alimentos del restaurante buffet ni del Red Level Lounge.

PALACIO de SANCTI PETRI
— A GRAN MELIÁ HOTEL —
CÁDIZ

10. Piscinas y jardines

Su uso y disfrute son gratuitos. En los directorios físicos y online existentes se especifican los horarios y condiciones de uso que se detallan a continuación:

Las toallas están a disposición de los clientes en la zona de acceso a la piscina principal. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario. En caso de pérdida o no devolución de la toalla, el establecimiento podría facturar el bien extraviado.

Se prohíbe el uso de las piscinas a partir de las 20h. 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.

Con el fin de velar por el descanso y tranquilidad de nuestros clientes, no se puede usar instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros huéspedes.

Por razones de higiene, no está permitido el consumo de alimentos en las piscinas y jardines, salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes. Queda totalmente prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de baño.

Las piscinas cuentan con un servicio de socorrista, su horario está expuesto en los indicadores ubicados en el recinto de dichas piscinas y en los directorios de servicios. Los padres o responsables de los menores de edad deberán velar para que éstos no usen las piscinas cuando no esté presente el socorrista o hacerlo bajo su propia tutela y responsabilidad.

Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de las piscinas, utilizar siempre bañador y no meterse en las piscinas con pañales o similares.

Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de los alojamientos, en las zonas de piscinas y jardines.

El uso de las hamacas de la zona de las piscinas es gratuito al igual que las ubicadas en la zona de playa para todos los clientes alojados en el hotel. No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas prendas u otros objetos personales por tiempo indeterminado, no haciendo un uso continuado de ellas. En caso necesario y en las circunstancias descritas, el personal del establecimiento podrá retirar las prendas o los objetos de las hamacas para que sean ocupadas por otros usuarios.

PALACIO de SANCTI PETRI

— A GRAN MELIÁ HOTEL —

CÁDIZ

11. SPA & Beauty Center

La zona SPA y Beauty Center es explotada por una empresa externa. Por razones de seguridad e higiene sólo se permite el acceso a la zona hidrotermal a mayores de 3 años. Las personas con edad comprendida entre 3 y 16 años sólo podrán acceder acompañados de un adulto y durante unas horas determinadas al día: entre 11:00 y 14:00 hrs. Resto del tiempo, su uso es exclusivo para personas mayores de 16 años.

Dado el aforo limitado, es necesario realizar reserva previa para el uso de las instalaciones. El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que se pierdan o deterioren mientras se hace uso de las instalaciones. Es obligatorio el uso de gorro de baño y chanclas para acceder a la zona de aguas.

12. Parking

El uso del aparcamiento es tanto para los clientes del hotel como para clientes externos no alojados. Su uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el hotel y a la disponibilidad de plazas en el mismo.

Al aparcar su vehículo ocupe una sola plaza de aparcamiento, en caso contrario, le será exigido el pago de 2 unidades de aparcamiento.

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

El uso de la zona de aparcamiento para vehículos eléctricos solo será utilizada para tal fin.

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

13. GDPR

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 jardines, pasillos y demás zonas generales o comunes.

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 (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

PALACIO de SANCTI PETRI
— A GRAN MELIÁ HOTEL —
CÁDIZ

14. 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 personas con disfunciones visuales y perros de acompañamiento de acuerdo a la normativa vigente.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el restaurante no se permitirá la entrada a los clientes con bañador y sin camisetas.

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.

La media pensión se compone de desayuno y cena, quedando excluida la bebida.

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

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.

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

Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005 de medidas contra el tabaquismo, así como en la Ley 42/2010 de 30 de diciembre que la modifica. La misma norma aplica para dispositivos electrónicos o similares.

Notifique inmediatamente al personal del establecimiento 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, o no encontrar a nadie en la puerta cuando acude a abrirla.

No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su propia seguridad.

Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.

La Dirección del hotel