

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN 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 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 recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

## **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, 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.

## **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.

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 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 del 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. 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**

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, 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 que 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 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.

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. Recepcion**

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las tarjetas para acceder a los alojamientos. La Dirección, junto con el personal de recepción y atención al cliente, , 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. Cambio de divisas**

Servicio no disponible

### **10. Cajas de seguridad**

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad a disposición de quien lo desee. 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.

### **11. 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.

### **12. Servicio de alimentos y bebidas**

Antes de entrar en los espacios de alimentos y bebidas, los usuarios deberán exhibir, a los responsables de los mismos, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.

En el restaurante no se permitirá la entrada a los clientes con bañador y sin camisetas.

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 en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.

No se permite sacar alimentos de los restaurantes durante el servicio de desayuno.

### **13. Piscinas y jardines**

En los directorios existentes en los alojamientos se especifican los horarios y condiciones de uso que se detallan a continuación:

Las toallas están a disposición de los clientes en la caseta situada en el jardín. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario.

Se prohíbe el uso de las piscinas tras el cierre de las mismas. 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 colchonetas, 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.

Se prohíbe el uso de aparatos instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios.

Se prohíbe, por razones de higiene, 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 alojamientos. 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 del jardín es gratuito, no lo son en la zona de Neguri ni las camas balinesas, que están sujetas a un cargo adicional. 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.

En las zonas designadas como 'solo adultos' no se permitirá el acceso a menores de 18 años.

#### **14. Gimnasio, sauna y baño turco**

El establecimiento dispone de esta instalación de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 18 años provistos de toalla, ropa y calzado adecuado.

#### **15. Parking**

El servicio de aparcamiento comienza con la firma del contrato de alojamiento y acaba al concluir la estancia. Su uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo 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 para vehículos eléctricos solo será utilizado 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.

## 16. 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).

## 17. Varios

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

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.

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

No está permitido entrar bicicletas en las habitaciones si no están debidamente guardadas en una bolsa o maleta. Disponemos de un rack de bicicletas a la entrada del hotel para su estacionamiento, en caso de tratarse de una bicicleta de alta gama, se podrá almacenar en una de las consignas de equipaje.

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 aprecia 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.

# Hacienda del Mar

MEMBER OF MELIÁ COLLECTION

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

En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molesten".

Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

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 el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

La Dirección del Hotel