

# MELIÀ COSTA DEL SOL

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

El presente reglamento se elabora conforme al Artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, en el que se dispone que los establecimientos hoteleros deberán elaborar de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán las normas sobre convivencia y funcionamiento para el normal desarrollo de la prestación de los servicios y la utilización y disfrute de las instalaciones y equipamiento que ofrece el Hotel. Será de obligado cumplimiento y no podrá contravenir lo dispuesto en la ley 13/2011 de 23 de diciembre.

Estará siempre a disposición de las personas usuarias, y se podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes lo incumplan o pretendan acceder o permanecer en el establecimiento con una finalidad diferente a la del normal uso y disfrute del servicio e instalaciones del Hotel.

### **Acceso, admisión y permanencia en el Hotel**

El acceso a este establecimiento hotelero es público y libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

Toda persona que desee hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios, deberá presentar en Recepción sus documentos de identificación al objeto de formalizar su admisión y registro en el Hotel.

No se permitirá la estancia en una unidad de alojamiento de un número de personas distinto al contratado. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para ese nuevo uso. Igualmente se aplicará el mismo criterio para las habitaciones de tipo superior.

Los menores de edad han de registrarse siempre acompañados de un adulto, responsable de ellos en todo momento.

La admisión y/o permanencia de personas en el establecimiento se denegará por las causas siguientes:

- Cuando se haya completado el aforo.
- Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- Por comportamientos que generen altercados, molestias, daño, maltrato, ofensas o vejaciones otras a personas.
- Por conductas o acciones que incumplan indicaciones o normas sobre seguridad, respeto, convivencia, higiene, limpieza, o utilización correcta de las instalaciones del Hotel.
- Por el uso no adecuado o irrespetuoso de las instalaciones, servicios o equipamiento del establecimiento.
- Por dificultar intencionadamente el normal desarrollo de la actividad.

Cuando concurra alguna de las circunstancias señaladas, el personal del establecimiento podrá requerir de las personas que lo abandonen, previo pago en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes tanto por prestación de servicios y consumos, como por los posibles cargos por la pérdida, sustracción o deterioro de mobiliario, utensilios u otro equipamiento del establecimiento.

Se podrá recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los usuarios, alojados o no, que incumplan este reglamento o que pretendan acceder o permanecer en establecimiento con una finalidad diferente al normal uso del servicio prestado.

# MELIÀ COSTA DEL SOL

Los usuarios deberán acreditar su condición de alojados mostrando el documento de admisión cuando les sea requerido.

El usuario tiene derecho a ocupar el tipo de unidad de alojamiento contratado desde las 12:00 horas del primer día.

No obstante, en momentos de alta ocupación, la puesta a disposición de la habitación podrá retrasarse dos horas.

El usuario debe dejar la unidad de alojamiento a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. El Hotel puede ofrecer la posibilidad de contratar una salida tarde con un cargo adicional.

En el supuesto que quiera permanecer alojado más tiempo o jornadas de las contratadas o especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

La facturación de las tarifas de alojamiento se computará número de personas, tipo de habitación, y jornadas o pernoctaciones; el mínimo será el importe de una pernoctación o jornada.

Si por alguna circunstancia, el establecimiento no pudiera atender la reserva confirmada de una unidad alojamiento, éste está obligado a proporcionar una alternativa en otro en la zona de idéntica o superior categoría. El sobreprecio o el gasto complementario de desplazamiento que se origine por tal causa será a cargo del Hotel.

## **Precios, Pago de los servicios y Facturas**

En la Recepción del Hotel se encuentran detallados todos los precios y servicios del Hotel, a disposición de los usuarios que lo soliciten.

El Hotel podrá exigir garantía previa de pago por los servicios solicitados o contratados, y los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los mismos en el momento de la presentación de la factura.

Sólo se facilitará factura por los servicios contratados directamente por los usuarios.

Según Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, no podrán pagarse en efectivo operaciones iguales o superiores a 1.000.-€. (IVA incluido). Las sumas superiores deben abonarse mediante tarjeta de crédito.

La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios prestados o contratados.

## **Recepción**

El personal de Recepción es el responsable y centro de la relación con los usuarios para todos los asuntos internos sobre admisión, información, facturación, pago y asesoramiento.

## **Servicios, Instalaciones y horarios**

Tanto en Recepción como en las unidades de alojamiento existe un directorio con las instalaciones, los servicios más comunes y sus horarios. Estos pueden variar en función de la temporada.

# MELIÀ COSTA DEL SOL

## **Cajas de Seguridad**

Todas las unidades de alojamiento disponen de una caja de seguridad, sin cargo, para el depósito de objetos y valores.

El establecimiento no se hace responsable de la custodia o pérdida de los que no se encuentren depositados en esas cajas. La cobertura de responsabilidad es limitada.

## **Lavandería - Tintorería**

Tanto en las unidades de alojamiento como en Recepción, se puede encontrar información de precios y horarios de entrega y devolución de prendas de este servicio.

El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones de composición encojan, se decoloren, o sufran otro tipo de deterioro.

## **Piscinas**

No se permite la utilización fuera de las habitaciones de la correspondiente dotación de sábanas y toallas.

No está permitido reservar las tumbonas o hamacas de la piscina o solárium, siempre que haya otros usuarios en disposición de utilizarlas.

Si no estuvieran ocupadas por un tiempo superior a los 45,00 minutos, su toalla y otros objetos podrán ser retirados por nuestro personal.

Existen, en temporada de verano, toallas específicas para piscina playa a disposición de los clientes. Su entrega es gratuita, previa identificación del usuario y formalización de un depósito como garantía de devolución. Los cambios posteriores requeridos por los usuarios tendrán un precio de 1,00.-€ que el Hotel destinará a causas o fines sociales.

## **Varios**

Con el fin de garantizar el descanso de todos los usuarios evite alzar la voz o realizar actividades que generen ruido y/o molestias. Igualmente le solicitamos controle el volumen del televisor de su habitación o dispositivos de vídeo o música.

El horario de limpieza de las habitaciones es desde las 09:00 horas hasta las 17:00 horas.

El Hotel, por medio de uno de sus empleados, se reserva el derecho de entrar al menos una vez al día en cada una de las habitaciones para hacer tareas de mantenimiento y/o limpieza. De esta forma también se podrá comprobar que todos los huéspedes se encuentren bien y seguros

Según Ley 42/2010, de 30 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo se prohíbe fumar en el establecimiento fumar en todo el hotel, salvo en los espacios al aire libre especialmente habilitados para ello. No está permitido circular por las zonas comunes interiores del Hotel sin calzado o con el torso desnudo o descubierto.

Igualmente, se exige la observancia de unas normas de utilización de vestimenta y calzado apropiados para el acceso a los Restaurantes, evitando especialmente la utilización de chanclas y camisas o camisetas sin mangas. No está permitido el acceso a las zonas de piscina y terrazas con elementos de cristal, porcelana o cualquier otro material o elemento que pudiera resultar cortante.

# MELIÀ COSTA DEL SOL

Los usuarios no podrán acceder en ningún caso a estancias o espacios reservados, privados, o destinados a la preparación y ubicación de elementos o maquinaria para la prestación de los servicios.

Los productos del buffet son para consumo dentro de la propia sala. No está permitido sacar alimentos ni bebidas del Restaurante.

El Hotel no permite el acceso y consumo de comida o bebida procedente del exterior para ser consumidas en el interior del establecimiento.

El régimen alimenticio contratado es personal e intransferible.

Está absolutamente prohibido, en todas las áreas y dependencias del establecimiento, el uso, consumo y tenencia de productos prohibidos o peligrosos en aplicación de la legislación vigente sobre seguridad y salud pública.

Está prohibido el acceso de animales al establecimiento, a excepción de lo regulado en materia de perros guía que acompañen a personas con disfunción visual.

El mobiliario, equipamiento y utensilios de las habitaciones y del resto de estancias del establecimiento, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los usuarios lo más agradable posible. Se ruega un uso adecuado y respetuoso de los mismos.

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

El establecimiento no se hace responsable del precio, del comportamiento del personal, ni servicios ajenos o prestados fuera del recinto del mismo.

## **Seguridad**

El Establecimiento dispone de un Plan de auto-protección para casos de emergencia. Nuestro equipo dispone de la formación obligatoria y necesaria en esta materia. Rogamos su colaboración y siga sus indicaciones en caso emergencia o evacuación.

Para seguridad de todos los usuarios, este establecimiento dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica con elementos de grabación permanente en pasillos y demás zonas generales o comunes. En cumplimiento de la ley orgánica de protección de datos, puede ejercitar sus derechos ante [privacy@melia.com](mailto:privacy@melia.com).

Vigile y controle su equipaje o pertenencias en todo momento. No las desatienda.

No exhiba joyas, dinero u objetos de valor. No invite a extraños a su habitación ni les revele ningún dato de su estancia.

Cierre siempre la puerta de su habitación. Al entrar o salir de ella, compruebe que queda correctamente cerrada. Notifique inmediatamente a Recepción cualquier hecho anormal que aprecie.

**Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos**

<b>ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS</b>
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>
<b>I.1. Condiciones generales</b>
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.
<b>I.2. Áreas Públicas</b>
Entrada principal dotada de marquesina
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*
Sala de TV
Sala de audiovisuales
Plantas o flores naturales
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos
<b>I.3. Recepción</b>
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos
Teléfono a disposición de los clientes
Servicio de impresora/fotocopiadora
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
Personal multilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *
Servicio de equipajes, a petición del cliente
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad
Inodoros empotrados en pared
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40° *
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
<b>I.5. Aparcamiento</b>
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*
Oficio en cada planta*
Escalera de servicios
Ascensor-montacargas de servicio
<b>I.7. Servicios</b>
Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo
Servicio de despertador
Paraguas en la recepción/habitación
Servicio de transporte (traslado de clientes)
Servicio de mantenimiento 24 horas
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía
Servicio de alquiler de silla de ruedas

Servicio de peso de maletas (básculas)
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
Servicio de cambio de moneda
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
<b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>
<b>II.1. Dimensiones</b>
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Junior suite (doble con sala)
Suite
Unidades de alojamiento comunicadas
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al me0s el 85% de las terrazas de las habitaciones
<b>II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos</b>
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
<b>II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos</b>
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones
Refrigerador
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Servicio de fundas nórdicas
Sábanas y funda para colchones
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). 0 se admite una simple sábana muletón
Cuna a petición del cliente
Mantas o nórdicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higiénicas para almohadas
Almohada adicional a petición del cliente
Dos almohadas por persona
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>
Visillo
Colgador
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
Estantería para la ropa
Perchas de material y color homogéneo
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Climatización en las habitaciones
Un asiento
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
Dos enchufes de corriente en la habitación
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
Dos enchufes de corriente cerca de la cama
Adecuada iluminación en la habitación
Mesilla de noche
Luz de lectura cerca de la cama
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo de cuerpo entero
Lugar destinado al equipaje
Papelera
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio debe realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*

Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Bañera y/o ducha con mampara.*
Bidé*
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales
Toallas extras
Albornoz a petición de la persona usuaria
Zapatillas a petición de la persona usuaria
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>
Manual de servicios del hotel multilingüe
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Bolsa de lavandería disponible
Mirilla en la puerta
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
Cerradura con tarjeta electrónica
<b>III. Restauración</b>
<b>III.1. Bebidas</b>
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento
<b>III.2. Desayuno*</b>
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
Desayuno fuera del horario habitual
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
Horario de comida dos horas como mínimo
Horario de cena de dos horas y media como mínimo
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana ( <i>cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación</i> )
Servicio de snack
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cocina de productos regionales
Troncos en restaurante/comedor bajo petición
Carta o información del bufé en más de un idioma
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>
<b>IV.1. Deporte</b>
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes
<b>IV.2. Salud-Belleza</b>
Recepción atendida personalmente
Venta de productos de cosmética o de peluquería
Sauna con un mínimo de seis plazas
Hamacas en la zona de baños del spa
Piscina interior climatizada
Hilo musical con música de relajación
<b>IV.3. Niños</b>
Programa de animación infantil
<b>IV.4. Otra oferta</b>
Peluquería
Piscina exterior
Toalla para la piscina/playa
Programa de animación y bienvenida
<b>V. Servicios de reuniones y eventos*</b>
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Juntas

Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias
<b>VI. Calidad y TIC (actividades en línea)</b>
<b>VI.1 Sistemas de calidad</b>
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)
<b>VI.2. TIC (actividades en línea)</b>
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.
Web accesible
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet
<b>VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *</b>
<b>VII.1. Eficiencia energética y energías renovables</b>
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.
Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización
<b>VII.2. Agua</b>
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios
<b>VII.3. Jardines exteriores</b>
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.
<b>VII.4. Residuos</b>
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.
<b>VII.5. Descarbonización</b>
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono