

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

(Actualizado Octubre de 2023)

SOL LOS FENICIOS ALMUÑÉCAR

Modalidad Playa. Registro H/GR/01107

**Paseo Andrés Segovia, s/n
Granada- La Herradura.**

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 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. Dicha normativa interna se mostrará, al menos, en español e inglés, en un lugar visible y de fácil acceso en el establecimiento y aparecerá pública en la web oficial del establecimiento.

1. CONDICIONES DE ACCESO, ADMISIÓN Y PERMANENCIA EN EL HOTEL

Las personas titulares de los establecimientos hoteleros podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan cumplido con anterioridad alguno de los deberes descritos en este reglamento (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011). Según esta normativa, se impedirá el acceso y/o permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes puestos:

- a) Los clientes están obligados a presentar su documento de identificación en el momento de admisión en el establecimiento hotelero, siendo la no presentación del mismo, razón de no admisión en el establecimiento.
- b) A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que constarán los detalles de la reserva contratada (nombre, fechas de entrada y salida, tipología y número de habitación, régimen alimenticio, precio etc.). El documento de admisión o tarjeta de registro, una vez firmado, será conservado por el hotel.
- c) Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del establecimiento o alguna de sus instalaciones.
- d) Cuando se haya superado el horario de cierre de las distintas áreas de venta o de servicios.
- e) No se respete las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- f) No se respeten las normas internas de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- g) No se permite el acceso a los Restaurantes y zonas públicas del hotel sin calzado, con el torso desnudo, en traje de baño o en albornoz a excepción de la piscina.
- h) No se respete la fecha acordada de salida del establecimiento, dejando libre la unidad ocupada.
- i) Cuando se carezca de edad mínima establecida para acceder al local o alguna de sus instalaciones y servicios, según la normativa vigente.
- j) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- k) Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros clientes o personal de servicio.
- l) Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que, de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y cuerpos de seguridad o escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- m) Cuando la persona esté consumiendo sustancias estupefacientes o muestre síntomas de haberlas consumido y los que muestren signo o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, etc. especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad. En tales casos el hotel podrá recurrir al auxilio de los agentes de la autoridad policial competente.
- n) También será causa de expulsión la persona que estando en perfecto estado de sus facultades mentales, acosen, intimiden o vejen al personal de servicio.

- o) Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas por perros guía conforme a lo establecido en la Ley 5/1998 de, 25 de noviembre de Andalucía, relativa al uso de perros guía por personas con disfunciones visuales.
- p) No se admitirá la introducción en las habitaciones de objetos muebles distintos a los habituales y propios de un turista.
- q) No se admitirá la introducción en las habitaciones de aparatos eléctricos ni a gas, con la única excepción de los propios para la higiene personal tales como afeitadoras, secadoras de pelo, etc.
- r) En todos los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento, 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.

2. NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO:

- a) Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago.
- b) No se admiten cheques personales como forma de pago de las facturas.
- c) En el supuesto caso de haber realizado alguna consumición y ser objeto de expulsión por las causas expuestas en el punto 1, el causante está obligado a pagar las consumiciones realizadas, así como los desperfectos ocasionados en su caso.
- d) El hotel podrá solicitar garantía previa de pago con tarjetas de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
- e) 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. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
- f) El Establecimiento dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor en cada habitación. El establecimiento no se hace cargo de las posibles pérdidas o sustracciones de dinero u objetos de valor que se encuentren depositadas en las habitaciones o las cajas fuertes que en ellas se encuentran.
- g) La estancia comienza a las 14.00 horas del mediodía del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12.00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de alta ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un periodo de tiempo no superior a dos horas. La prolongación de la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más sobre el precio de la habitación. 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. En 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.

- h) El restaurante está abierto de 08:00-10:30Hr para desayunos, 13:00-16:00Hr para almuerzos y de 20:00-22:00 para servicio de cena. Algunos horarios pueden ser cambiados.
- i) No está permitido introducir comidas o bebidas del exterior para ser consumidas en el interior del establecimiento.
- j) No se permite sacar alimentos ni bebidas del buffet. El régimen alimenticio contratado es personal e intransferible.
- k) No está permitido entrar en el restaurante/bar con ropa de baño o albornoz.
- l) El servicio de habitaciones será desde el comienzo del servicio desayunos y finalizará con el cierre de servicio de bar.
- m) El servicio de limpieza de habitaciones está operativo de 9:00 a 17:00 h.
- n) Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo para la higiene personal, y no está permitido sacarlas de la habitación. Disponemos de toallas para la piscina. Rogamos las pidan a los empleados. También tenemos disponibles albornoces, bajo petición en recepción.
- o) El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones de composición encojan, se decoloren, o sufran otro tipo de deterioro.
- p) El acceso a la piscina sólo está permitido para personas alojadas en el hotel,
- q) La piscina está abierta de 10:30 a 20:00 Hr. Está prohibido utilizarla a otra hora.
- r) No está permitido el uso de flotadores en la piscina.
- s) Está prohibido consumir bebidas en la piscina, salvo que se hayan comprado en los bares o cafeterías del establecimiento.
- t) Las tumbonas de la piscina son gratuitas.
- u) Los clientes estarán obligados a presentar el documento de identificación y de admisión, cuando les sea requerido por el personal de servicio.
- v) Queda terminantemente prohibido fumar en todo el establecimiento tal y como establece la Ley 28/2005, de 26 de diciembre (modificada por la ley 42/2010, de 30 de diciembre).
- w) 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.

3. NORMAS QUE PERMITEN Y FAVORECEN EL NORMAL DESENVOLVIMIENTO DEL DISFRUTE DE LAS INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS.

- a) 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. Respete el área de la habitación durante la noche y la hora de la siesta y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- b) 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.
- c) Tanto en Recepción como en las unidades de alojamiento existe un directorio con las instalaciones, los servicios disponibles y sus horarios. Estos pueden variar en función de la temporada y/o ocupación. Respete los horarios de todas las instalaciones y servicios del establecimiento.
 - d) Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel, cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.
 - e) 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.
 - f) 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.
 - g) Si olvida o pierde su llave, solo el personal de recepción está autorizado para facilitarle una nueva llave.
 - h) Por favor, no se sienta molesto si se le pide que se identifique en la recepción. Es por su seguridad.
 - i) Nunca permita que la gente entre en su habitación con entregas que no se han pedido.
 - j) En caso de desear que su habitación se haga, por favor, cuelgue la advertencia: “Por favor, limpie la habitación”. Si no desea ser molestado, por favor, cuelgue la advertencia: “Por favor, no moleste”.
 - k) Si descubre algún deterioro, daño o anomalía, por favor, informe al personal de recepción de la misma.
 - l) Le agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, hubiera algún desastre o prácticas de evacuación.
 - m) En recepción los clientes podrán informarse de servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel, no haciéndose responsable el Hotel en ningún momento de los servicios prestados por estas empresas de gestión independiente al mismo.
 - n) 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).

4. INFORMACIÓN Y DUDAS

Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse al personal de recepción, que le atenderá y en su defecto, le pondrá en contacto con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del Hotel.

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS
I. Condiciones generales / Áreas Comunes
I.1. Condiciones generales
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.
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.
I.2. Áreas Públicas
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
Sala de lectura / escritura / biblioteca
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
I.3. Recepción
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 bilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Sistemas domóticos de detección de caídas
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *
I.5. Aparcamiento
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*
I.6. Otras instalaciones generales
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*
Oficio en cada planta*
Escalera de servicios
Ascensor-montacargas de servicio
Jardines propios 5 m2 por plaza
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros
I.7. Servicios
Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo
Servicio de despertador
Paraguas en la recepción/habitación
Servicio de mantenimiento 24 horas
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)
Servicio de plancha (devolución en una hora)
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

Unidades de alojamiento comunicadas
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones
II.4. Comodidades para dormir
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor
Servicio de fundas nórdicas
Sábanas y funda para colchones
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa
Cuna a petición del cliente
Mantas o nórdicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higiénicas para almohadas
Almohada adicional a petición del cliente
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
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 por plaza
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 para toda la luz de la habitación en la entrada
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama

Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo adicional de cuerpo entero
Lugar destinado al equipaje
Papelera
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede 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)
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
II.6. Equipamientos y comodidades del baño
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Bañera y/o ducha con cortina. *
Bañera y/o ducha con mampara.*
Bañera al menos en el 30% de baños
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
II.7. Miscelánea en la u.a.
Manual de servicios del hotel bilingüe
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Juego de costura a petición de los clientes
Bolsa de lavandería disponible
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*
Cerradura con tarjeta electrónica
III. Restauración
III.1. Bebidas
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
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
III.2. Desayuno*

Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones
Tiempo de desayuno de dos horas y media
Desayuno fuera del horario habitual
III.3. Comidas/Restauración*
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
Horario de comida dos horas 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>)
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas
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
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)
IV.1. Deporte
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.
IV.2. Salud-Belleza
Solárium
Hilo musical con música de relajación
IV.3. Niños
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente
IV.4. Otra oferta
Piscina exterior
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
Toalla para la piscina/playa
V. Servicios de reuniones y eventos*
Sala de Conferencias de 36 m ² a 100 m ² como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)
VI.1 Sistemas de calidad

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
VI.2. TIC (actividades en línea)
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
Asistente virtual en las u.a./ app
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
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
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 otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.
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
VII.2. Agua
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

VII.3. Jardines exteriores

Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín

VII.4. Residuos

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento

