

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

HOTEL PLAYACAPRICHIO

Nº REGISTRO TURISTICO: H/AL/00493

H ****

MODALIDAD PLAYA

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al HOTEL PLAYACAPRICHIO está obligada a cumplir las disposiciones del presente reglamento, así como las contenidas en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, que introduce medidas aplicables a establecimientos hoteleros y otros ámbitos turísticos, y el Decreto 31/2024, de 29 de enero, por el que se modifican diversas disposiciones en materia de viviendas de uso turístico, apartamentos turísticos y establecimientos hoteleros en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona mayor de 14 años que se aloje deberá firmar un parte de entrada, exhibiendo documento nacional de identidad o pasaporte según establece el Decreto 933/2021 de 26 de octubre. Así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden Int./1922/2003, de 3 de julio, sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.
- La aplicación de descuentos de niños y adolescentes, en cualquier modalidad de pago, están sujetos a la acreditación de edad a la llegada al hotel. Esa acreditación se hará mediante presentación de uno de los documentos ORIGINALES siguientes: DNI, Libro de familia o pasaporte. Bebés hasta 2.99 años, niños de 3 a 14.99 años y adolescentes de 15 a 17.99 años. En caso de no poder presentar acreditación a la llegada se cobrará el importe por parte de recepción como fianza, mediante tarjeta de crédito o efectivo, hasta que la acreditación pueda ser comprobada.
- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 14.00h. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de tres horas. Según Art. 26 del decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo.

- La hora de salida será en cualquier caso antes de las 12.00, momento en el cual también finalizará el servicio alimentario vinculado a su reserva.
- A su llegada deberá firmar mediante el Pad de firmas y de manera digitalizada, el documento de admisión y registro de viajeros.
- En la entrada se le explicará e informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información según artículo 20.2 de la ley decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo.
- Si bien y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 33 de la Ley de Turismo de Andalucía, y el artículo 4 del decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo el acceso a los establecimientos turísticos es libre, sin ningún tipo de restricciones previas, el titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que incumplan lo dispuesto en el artículo 24 del decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo y lo expresado en este Reglamento Interior o que pretendan permanecer en el mismo con una finalidad diferente de la del normal uso de estos servicios.
- La condición de usuario turístico se adquiere al firmar el preceptivo documento de admisión inmediatamente después de acceder al mismo.
- Para acceder a las dependencias interiores del hotel, así como para consumir en los diferentes puntos de venta existentes, es imprescindible encontrarse registrado como cliente del establecimiento.
- Para realizar el CAMBIO DE DIVISA, es obligatorio la identificación de quien lo realiza, Este servicio se realizará solo y exclusivamente a Huéspedes alojados en el establecimiento.
- En nuestro programa de Fidelización MYSENATOR, al cual se puede adherir gratuitamente bien en cualquiera de nuestras recepciones con un código QR, a través de nuestra central de reservas +34950335335, o través de nuestra página web <https://www.senatorhr.com/my-senator-signup/>. Existen una serie de niveles de clientes con unas ventajas y descuentos a los cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de Fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo.



FACTURACIÓN, TARIFAS Y ESTANCIA,

- Las tarifas están a su disposición en la recepción del Hotel, en la página Web, códigos QR, en la APP o bien en los lugares donde se presten los servicios.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- La recepción podrá pedirle, en el momento de registro, una tarjeta de crédito por reserva como garantía para cubrir cualquier cargo extra que realice durante su estancia.
- Si usted tiene contratada su estancia y servicios en nuestro hotel con una agencia con la que no tenemos crédito y su reserva no ha sido abonada previamente a su llegada, nos reservamos el derecho de admisión, salvo que usted garantice y realice el pago de esta mediante tarjeta de crédito o efectivo (en este caso cantidad total debe ser menor de 1000€).
- Con independencia de que la empresa y el Huésped puedan pactar o no, en el momento de la entrada o formalización de la reserva, el abono por adelantado de la estancia, este establecimiento podrá exigir, en cualquier momento, a sus huéspedes y previa presentación de la correspondiente factura, el abono de los servicios extras prestados.
- El hotel podrá reclamar, independientemente de lo anterior, el pago durante su estancia de facturas cuyo importe sea superior a 300 €.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- Este establecimiento admite perros de hasta 25 Kg., previo pago de tarifa diaria (a excepción de los perros guías/acompañantes y aquellos que por temas médicos y terapéuticos necesiten estar que son gratuitos). Estos últimos deben acreditarlo por

escrito. A la llegada se le informará y cargará un suplemento de 25,00 euros en concepto de gastos de limpieza y 12,00€/día en concepto de estancia. Con la restricción de solo una mascota por habitación, siempre que se superen los 25kg.

- Detallamos las normas de seguridad e higiene para estancias con animales de compañía
 - o Por higiene evite que su animal de compañía suba a las camas o sofás.
 - o Procure que su perro no ladre, sobre todo dentro de la habitación, para evitar molestias al resto de huéspedes.
 - o Por seguridad e higiene no está permitido el acceso a bares / restaurante / piscina y zonas comunes, salvo perros guías.
 - o No lleve suelto a su perro / utilice el bozal para razas y tamaños correspondientes.
 - o Para realizar la limpieza diaria de su habitación por favor póngase en contacto con recepción o con la Gobernanta. Durante el tiempo de limpieza de su habitación deberá sacar a su mascota de la habitación para facilitarnos la correcta limpieza.
- Este establecimiento tiene hojas de Reclamaciones a disposición de los clientes que las soliciten.
- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen los ascensores, si no van acompañados de un adulto.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en la recepción.
- La dirección del Hotel se reserva la posibilidad de avisar una grúa para retirar vehículos que se encuentren estacionados en el acceso al hotel, al ser esta una zona de paso de carga y descarga. Así como una de las salidas de evacuación del establecimiento.
- El hotel dispone de un garaje con plazas limitadas para el estacionamiento de vehículos para nuestros huéspedes. Se trata de un servicio de pago que varía según la temporada (consulte en la recepción o en la APP). Para su uso solicite en la Recepción la codificación de la llave de su habitación. El hotel no se hace responsable de desperfectos ocasionados en los automóviles que se encuentren aparcados en el garaje o aparcamiento del hotel que no sean producidos por averías o destrozos del propio garaje.
- La dirección del hotel se reserva la facultad de poder modificar los horarios o servicios en función de las necesidades internas del hotel y tras las oportunas notificaciones públicas.

HABITACIONES

- La hora máxima de salida de la habitación es a las 12 h. del medio día, en caso de no cumplir esta norma, se cargará un día más de estancia según artículo 26 del Decreto-

ley 13/2020. Si desea ampliar su estancia deberá comunicarlo en la recepción con antelación.

- Este establecimiento dispone de servicio de habitaciones (Room Service) Dispone de la información llamando a Recepción, accediendo a la APP o consultando el QR que hemos puesto a su disposición en el TV de su habitación. Servicio extra NO INCLUIDO en cualquier modalidad /régimen que haya contratado. (AL, AD, MP, PC ó TI).
- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación y no estén depositados en la caja fuerte. El establecimiento tiene un seguro por expolio de hasta 1,500 € por caja fuerte.
- El establecimiento no se hace responsable de los objetos personales o de valor que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurantes, piscinas, parking, etc.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- Ofrecemos la posibilidad de elaborar su propia colección de bebidas para el minibar, solicitándolo en la recepción, debiendo abonar las bebidas que sean solicitadas, los precios los puede encontrar en nuestra APP <https://appplayacapricho.playahoteles.com/>
- Por razones de estética, rogamos no tienda sus toallas en la barandilla de la terraza de su habitación, para tal fin utilice el tendedero plegable que encontrará en la misma.
- El cambio de toallas de baño se le realizará solamente en el horario de limpieza cuando usted haya depositado la toalla en el suelo del cuarto de baño o dentro la bañera. Le rogamos nos ayude a proteger el medio ambiente mediante el ahorro de agua, energía y detergentes.
- Recuerde que si mantiene la puerta de la terraza de su habitación abierta se desconecta el sistema de aire acondicionado o calefacción.
- Por respeto a los demás huéspedes controle el volumen del aparato de televisión existente en su habitación y guarde silencio en los pasillos en horario de siesta y a partir de las 22.00 h.
- El hotel se reserva el derecho a llevar a cabo las acciones pertinentes por los desperfectos o roturas que se produzcan en el contenido o continente de las habitaciones o instalaciones del hotel producidas por el propio huésped.
- Si desea utilizar el servicio de lavandería contacte con la recepción, servicio de 48 h. No disponemos de servicio exprés.
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 09.30 hasta las 14 h. pudiendo alargarse hasta las 16:00 en momentos de alta ocupación.

RESTAURANTES Y BARES

- La tarjeta entregada a su llegada es personal e intransferible. En el régimen de Media Pensión (incluye el desayuno y a elección puede realizar uno de los dos horarios de comida: **almuerzo o cena** cuyo servicio se debe realizar por todos los ocupantes de la habitación).
- En las barras y mostradores de los puntos de venta dispone del código QR de nuestras cartas, el cual puede escanear para comprobar los productos que disponemos y los precios actualizados.
- El régimen de TODO INCLUIDO consiste en Pensión completa y bebidas incluidas hasta las 24 h. Exceptuando los productos o reservas que están marcadas con el suplemento correspondiente. Quedan excluidas las cartas especiales como las de cerveza, helados de impulso, ofertas especiales, minibar, Room Service y las comidas en el Bar Olympo Beach, carta de snacks ...
- El día de salida termina el servicio del Todo incluido a las 12.00 horas.
- Si Ud. tiene contratada su estancia en régimen de todo incluido – solo podrá hacer uso de su tarjeta para sus propias consumiciones y las de las personas alojadas en su misma habitación. No están permitidas las invitaciones a terceros. Si nuestro personal detecta en algún momento un uso indebido de su tarjeta, le será cancelado el régimen de todo incluido sin tener derecho a devolución alguna. Igualmente, si usted tiene el régimen de todo incluido contratado, le indicamos que nuestro personal tiene instrucciones de servir una bebida por persona o número de personas que ocupan su habitación en cada petición y este servicio finaliza a las 24.00 h. (a excepción de fechas concretas indicadas en cada punto de venta y/o web).
- En el Bar Olympo Beach las consumiciones que se realicen deberán abonarse en efectivo/tarjeta de crédito o cargarse en la cuenta de habitación (en caso de tenerla abierta) ya que es un servicio extra NO INCLUIDO en cualquier modalidad/régimen contratado (alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa o todo incluido).
- Para acceder al restaurante es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. No se permite la entrada sin calzado, sin camisa o camiseta o en traje de baño. Tampoco se permite entrar mojado.
- Si desea encargar un Picnic o desayuno frío, deberá solicitarlo en la recepción el día anterior, antes de las 20.00 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en hablar con nuestro responsable de F&B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- Le recordamos que no está permitido meter o sacar alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras en su cuenta.

VARIOS

- El hotel dispone de una zona de juegos con horario de 10 a 20.00 horas, exceptuando julio y agosto que es de 10 a 21.00 horas.
- Para poder solicitar los elementos de juegos en la recepción, previamente deberán tener el crédito abierto mediante su tarjeta de crédito entregada en la recepción. Durante su uso, los niños deben estar vigilados en todo momento por persona/s adulta/s, responsable/s, padres, tutores o familiares.
- La devolución en mal estado o pérdida del material prestado pasará a ser un cargo extra que efectuaremos a dicha tarjeta de crédito.
- Para una mejor convivencia y respeto al descanso del resto de huéspedes, no está permitido el uso de elementos de juego, balones, palos de minigolf, etc. en las zonas comunes del establecimiento, salvo que esté expresamente indicado o bien para las actividades organizadas por el propio hotel.
- El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente/incidente que tenga lugar en las instalaciones por un uso indebido de las mismas.
- Por su seguridad no está permitido andar descalzo o mojado por el interior del hotel.

PISCINAS

- Disponemos de servicio gratuito de toallas para todos aquellos usuarios de piscina que así lo soliciten, previa apertura de crédito en la recepción. Se entregarán tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas a la salida del hotel para proceder a su devolución del depósito. Ésta entrega y devolución solo se permitirá a la entrada y salida y no durante la estancia. En ese caso la próxima entrega será considerada como “Cambio”, con el recargo correspondiente.
- Existe la posibilidad de hacer cambio de toallas dentro del horario establecido, previo pago en efectivo en la recepción por cada toalla cambiada. La recaudación generada por los cambios de toalla se destinará íntegramente a la conservación del medioambiente.
- Como usuario de las piscinas, deberá seguir las instrucciones de los carteles de información, de los socorristas y/o en cualquier caso respetar las normas que le detallamos. Rogamos atienda los horarios de apertura de las piscinas según indicamos en nuestra APP:
 - o Evite entrar en la zona de baño con calzado o ropa de calle.
 - o Utilice la ducha antes de la inmersión.

- o El hotel dispone de un servicio de socorrismo dentro del horario especialmente indicado (en cualquier caso, la piscina permanecerá cerrada en ausencia de socorrista).
- o No arroje o abandone desperdicios o basuras en la zona de piscina. Para este fin utilice las papeleras u otros recipientes destinados al efecto.
- o No utilice envases o utensilios de vidrio susceptibles de rotura en el recinto de la piscina.
- o Está prohibido fumar en la zona de piscina.
- o No utilice colchonetas, balones u otros objetos, que puedan causar molestia al resto de huéspedes en el interior del vaso de la piscina.
- o Prohibición expresa de acceder al recinto de la piscina con animales, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
- o Esta terminantemente prohibido tirarse de cabeza en cualquier piscina y/o tobogán del establecimiento. El establecimiento declina sobre el usuario toda la responsabilidad por incumplimiento de esta norma.
- o Está prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
- o No está permitido fumar, ni el consumo de bebidas, ni comidas en el recinto de la piscina cubierta.
- o Recomendamos utilice un gorro de baño en las piscinas cubiertas.
- o En los toboganes, respete las normas indicativas o las instrucciones del socorrista.
- o Los niños (tanto en las piscinas como en los toboganes) deben estar vigilados en todo momento por persona/s adulta/s, responsable/s, padres o familiares.
- o Por respeto y como norma de convivencia no está permitido el uso de aparatos de música o cualquier aparato/dispositivo electrónico que pueda interferir el descanso de los demás huéspedes (a excepción de los juegos o actividades propias del establecimiento).
- o Los jacuzzis son de uso recomendado solo para los adultos (mayores de 15 años). El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente que pueda ocurrir por el uso indebido por parte de menores.
- o Nuestro personal tiene instrucciones de retirar los objetos, toallas, que se encuentren en la zona de piscina fuera del horario de apertura (su consulta esta disponible en nuestra APP).
- o No está permitida la reserva de hamacas en piscina, respétenlo para su propia comodidad.
- o Respeten el horario de apertura de piscinas. (en cualquier caso, la piscina permanecerá cerrada en ausencia de socorrista).
- o El establecimiento no se hace responsable de posibles afecciones oculares/nasales/respiratorias, etc., por utilización de las piscinas fuera de su

horario de apertura, debido a los sistemas de limpieza, depuración y desinfecciones que se realizan en periodo de cierre.

o Las instalaciones de piscina son de uso exclusivo de huéspedes alojados en el establecimiento.

NORMAS PREVENTIVAS CONTRA INCENDIOS

- No está permitida la utilización de aparatos de calefacción no autorizados en las habitaciones.
- Prohibición expresa del transporte o uso de objetos o líquidos inflamables.
- No manipule la instalación eléctrica.
- En virtud de la ley 28/2005, de 26 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo, **ESTÁ PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL ESTABLECIMIENTO.**
- En las habitaciones no está permitido fumar, en caso de detectar que fuma en su habitación, se le podrá cargar un extra en su cuenta en concepto de limpieza adicional de 150 €.
- No tire colillas en las papeleras.
- No utilice las macetas para apagar cigarrillos, la turba es altamente inflamable y de combustión lenta.

Obligaciones del usuario de servicios turísticos. Artículo 24 Ley 13/2011, 23 de diciembre del Turismo de Andalucía.

A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones que sean aplicables, el usuario de servicios turísticos tiene obligación de:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que éstos no sean contrarios a la presente Ley o a las disposiciones que la desarrollen.
- c) Pagar el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.

d) Respetar los establecimientos, instalaciones y propiedades de las empresas turísticas que utilicen o frecuenten.

e) Respetar el entorno medioambiental de Andalucía.

Acceso a los establecimientos hoteleros. Art. 4 del Decreto-ley 13/2020 de la conserjería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía

1. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 3.1, del presente Decreto, respecto a los servicios complementarios de uso público, los establecimientos hoteleros serán considerados, a todos los efectos, como establecimientos de uso público, siendo libre el acceso a los mismos, sin más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.

2. La admisión o permanencia en los establecimientos hoteleros sólo podrá denegarse:

a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.

b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.

c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

3. En ningún caso el acceso a los establecimientos hoteleros podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, edad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social. Sin perjuicio de lo anterior, los establecimientos hoteleros podrán prestar y publicitar sus servicios enfocados a un público preferente.

Obligaciones de los usuarios del establecimiento Hotelero. Art. 22 Ley 13/2011 del Turismo de Andalucía.

A los efectos de este Decreto y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, los usuarios de los establecimientos hoteleros tienen la obligación de:

a) Formalizar, con carácter previo al uso de las instalaciones, el correspondiente documento de admisión.

b) Observar las normas de seguridad, convivencia e higiene dictadas por la dirección para la adecuada utilización del establecimiento.

c) Cumplir las normas contempladas en el reglamento de régimen interior que en su caso exista en el establecimiento.

d) Respetar el establecimiento, el equipamiento y sus instalaciones.

e) Abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura en el mismo establecimiento o en las condiciones pactadas. En ningún caso el hecho de presentar una reclamación exime de las obligaciones de pago.

El gerente del establecimiento y nuestro departamento de atención al cliente están a su disposición para atender sus quejas o sugerencias durante su estancia. No se admitirán quejas formuladas con posterioridad a su salida.

Atentamente,

La Direccion