



**H. PALMONES**

# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:**

**H.PALMONES (HOSTAL\*)**

**Nº RTA**

**H/CA/01465**

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**



Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de Mayo de 2020, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

- 1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.*
- 2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar en la web propia del establecimiento, en caso de existir esta.*
- 3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a las personas que incumplan las reglas usuales de convivencia social, sus normas de régimen interior, o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el Artº 36.4 Ley de Turismo 13/2011, de 23 de diciembre.*

#### *ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE H.PALMONES.*

*En este apartado se dispone la información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.*

*Propietario: PEDRO LUIS CANTOS SERRANO: 610565750*

*Directora: Eva María Cabezas García: 601 642 075*



## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

- 1.** Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.
- 2.** 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 consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
- 3.** A la firma del documento de admisión, o contrato de hospedaje, le será entregada una llave de habitación, una llave de seguridad de la puerta principal y un código de acceso
- 4.** Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos:  
Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)
  - Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
  - Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
  - Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada
  - Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago
  - Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
  - Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía



- 5.** El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
- 6.** La jornada hotelera comienza a las 12:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a dos horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.
- 7.** 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.
- 8.** El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.
- 9.** El horario de limpieza de las habitaciones es de 9 a 14 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
- 10.** Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.
- 11.** Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.
- 12.** Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso



en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

- 13.** El mando a distancia del televisor podrá ser retirado de recepción bajo depósito de 10€ euros, que serán devueltos a la salida una vez entregado el comprobante del depósito y el mando en recepción.
- 14.** Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:
  - a)** Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
  - b)** Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
  - c)** Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
  - d)** Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
  - e)** 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 asistentes.
  - f)** Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
  - g)** 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 de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
  - h)** Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.



Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

**15.** En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

**16.** No obstante, y en 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.

### **CONSEJOS Y SUGERENCIAS**

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección 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 para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.



- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación. Se puede exigir un abono de 15€ al perder las llaves del establecimiento.
- Nuestras medidas de seguridad exigen que Ud. apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar. Las normas de seguridad prohíben el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento hotelero.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 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".
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.



- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Los datos personales de los Sres. Clientes podrán ser incorporados a nuestros ficheros con fines puramente comerciales y promocionales, pudiéndose acceder en cualquier momento a los mismos para proceder a su rectificación, modificación o cancelación total o parcial con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.





## **INTERNAL REGIME REGULATION**

In accordance with Article 25 of Decree 13/2020, of May 18, 2020, the establishment has the following Internal Regulations that will be mandatory for customers of the establishment.

**1.** *The hotel establishments must have internal regulations in which mandatory rules will be established for users during their stay, without being able to contravene the provisions of Law 13/2011, of December 23, or in this Chapter.*

**2.** *The internal regulations will always be available to users and will be displayed, at least in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. It must be advertised on the establishment's own website, if it exists.*

**3.** *The operating companies of the hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Bodies to evict from them people who fail to comply with the usual rules of social coexistence, their internal regulations, or who intend to access or remain in the same with a purpose other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 Tourism Law 13/2011, of December 23.*

### **ADMINISTRATIVE ORGANIZATION OF H.PALMONES.**

*This section provides information on the administrative organization and responsible person to whom, where appropriate, they will have to address in matters relating to the operation of the establishment.*

**Owner: PEDRO LUIS CANTOS SERRANO: 610565750**

**Director: Eva María Cabezas García: 601 642 075**



## **REGULATIONS OF INTERNAL REGIME**

- 1.** It is compulsory for all the guests to present their identity card at the moment of being admitted in the establishment.
- 2.** Before the admission, guests have to sign a registration card. In this paper, it is stated the name of the establishment, its category, and its registration number. It is also stated the number or identification of the accommodation unit, number of people who are going to occupy it, services contracted (breakfast, half-board or full-board ), arrival and departure dates and the daily rate. The registration card will be kept by the establishment.
- 3.** After signing the registration card, guests will be given a key card. In some establishments, the key card is used as identification for the provision of the services that have been contracted, and it is indispensable to present it in order to make use of them.
- 4.** Responsibilities of touristic services users:  
  
The heads of the establishment may stop users who break some of the following obligations:
  - Respect the rules of coexistence and hygiene for the correct use of the touristic establishment.
  - Respect the rules of the establishment.
  - Respect the check out day.
  - Pay the bill
  - Respect the establishments, facilities and equipments of Touristic Companies.
  - Respect the historical cultural heritage and the touristic resources of Andalucía.
- 5.** The establishment will be able to ask for a previous guarantee of payment by any of these means: credit card, transference, etc. This guarantee will cover both all the services contracted by the reservation and the extra charges.
- 6.** The stay begins at 12:00 on arrival day and finishes at 12:00 on departure day. In high season, the availability of the units of accommodation can be delayed for 2 hours at the most.



Without previous agreement, no extension for the check out time will be admitted. If there is an agreement, the guest will pay for the whole day.

- 7.** It is not allowed the stay of two people in those double rooms that have been contracted as single rooms. In that case, guests will have to pay the normal rate for double rooms.
- 8.** The establishment has a safe-deposit box for the safekeeping of money and valuables, which should be deposited at the reception office where they will be given a receipt. Otherwise, the Management can not accept responsibility.
- 9.** Rooms will be cleaned from. 9:00 to 14.00 . Please, use the towels of the room only for personal hygiene.
- 10.**It is forbidden to smoke in this establishment, with the exception of what is allowed in the law 28/2005, about the sanitary measure against tobacco habit and the law 42/2010, 30 December that modifies it.
- 11.**It is not allowed to bring food or drinks from outer establishments to be consumed in the establishment.
- 12.**Animals are not allowed in the establishment without a specific authorization, with the exception of guide dogs, in accordance with the Law 5/1998, of 23<sup>rd</sup> of November, relating to the use of guide dogs by people with visual dysfunction in Andalusia.
- 13.**The remote control of the television set can be collected from the reception office under a deposit of 10 euros. The deposit will be given back after presenting the deposit receipt and the remote control at reception.
- 14.** For those services offered both to clients and to the general public, the access and/or stay will be restricted in the following cases:
  - a)** When the maximum capacity has been completed with the users who are in the establishment or building.
  - b)** When the closing hour of the establishment has been surpassed.



- c) When the user has not the minimum age to enter the establishment, according to the current legislation.
- d) When it is necessary to pay for a ticket in order to enter into the establishment, and the user has not paid for it.
- e) When the users show a violent attitude, specially, when they behave in an aggressive way or they cause arguments, originate situations of danger or annoyances to other users.
- f) When the users do not have the minimum conditions of hygiene.
- g) When the users carry weapons and objects susceptible to be used as weapons, unless they are members of the police, armed forces or security forces, or they are escorts for private companies, and they enter the establishment in the course of their duties; in accordance with the current and specific legislation
- h) When the users consume drugs, narcotic or psychotropic substances, or they show symptoms of having consumed them, and those that show an evident behaviour of being drunk. Also it will be a cause of expulsion to cause flaws to the facilities, scandal or rowdiness, specially if other users are disturbed.

**15.** In all these cases, the establishment will be able to recur to the Police for help.

**16.** Nevertheless, in the above mentioned cases, the clients will have to pay all the bills that have been generated until the moment of the prohibition of access or stay in the establishment.

### **ADVICE AND SUGGESTIONS**

- Watch and control your luggage. Please, do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you should be in your room. Close the door every time you leave, and try to open it in order to make



sure that it is correctly closed, even though your absence should be for a short time only.

- Close your luggage when you do not use it and put it in your closet. If the luggage has a security lock, use it at all times.
- Never leave jewellery, money or valuables in your room. Notify immediately Management of any abnormal occurrences such as: suspicious-looking persons along the corridor, repeated telephone calls from unknown people, unknown people knocking on your room door, or not finding anybody when you open it.
- Protect the key of your room. Do not leave it on the counter of reception, always give it back to the receptionist when you leave the establishment. Do never show your key in public places.
- If you forget or lose your key, only the reception personnel is authorized to facilitate you a new key to open your room.
- Our safety measures demand you to extinguish your cigarette before resting or going to bed. The safety norms forbid the use of the hot plate or any other electrical machine susceptible to cause a fire in the rooms of the establishment.
- Please do not feel bothered if you are asked to identify yourself at reception. It is for your security.
- When you establish social relations with unknown people, do not reveal the name of the establishment or the number of your room.
- Never allow the maintenance personnel to enter your room without having required it or without having been authorized by the Management of the establishment.
- Never allow people to enter your room with deliveries that have not been asked for.
- Never discuss specific plans of future excursions, etc., in public or with strangers.
- In case of wishing your room to be done, please, hang the warning: "Please, clean the room ", on the door of your room. If you wish not to be disturbed , please, hang the warning: "Please, do not disturb".



- Do not hang clothes on the railing of the terrace. Do not use ropes or cords to hang clothes in the terrace.
- If you discover some type of deterioration, damage or anomaly, please, inform the reception personnel of it.
- The electrical system of your room is of 220 Volts.
- Respect the room area during the night and the siesta time, and in general, avoid making noise unnecessarily.
- Please, use the facilities suitably, respecting the furniture and the gardens of the establishment.
- Please, respect the schedules of all the facilities and services of the establishment.
- We thank you for your participation in case that during your stay in the establishment, there were some disaster or evacuation practices.
- Some schedules can be changed according to the season.

Guests' personal data can be incorporated to our files for purely commercial and promotional aims. The guests will be able to access them at any time for their rectification, modification or total or partial cancellation just by asking for it by any means to the establishment; in accordance with the Statutory Law 15/1999, of 13th of December, of Protection of Personal Data.