

---

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

---



**Nº RTA  
H/GR/01154/PLAYA**

Página 1 de 8

Editado por Hotel Victoria Playa\*\*\*\*  
El presente documento es propiedad de HOTELES DE ALMUÑÉCAR S.L. queda prohibida su difusión fuera de la empresa sin la autorización expresa de la Organización.

# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

## **INTRODUCCIÓN**

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

- 1.- Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interno 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 interno 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 este reglamento en la página web propia del establecimiento.
- 3.- La empresa podrá solicitar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interno, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.
- 4.- **El reglamento de régimen interno especificará, como mínimo:**
  - a) Las condiciones de admisión.
  - b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
  - c) 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.
  - d) Relación de servicios complementarios que se presten.
  - e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
  - f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
  - g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, El Hotel Victoria Playa ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interno en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia.

## **A) Condiciones de admisión.**

### **Artículo 1.- Condiciones de admisión.**

**1.1-** El Hotel Victoria Playa tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Por incumplir los requisitos de admisión.
- c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

**1.2-** Nuestro Establecimiento solicitará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interno, incumplan las reglas usuales de convivencia social, o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

### **Artículo 2.- Requisitos de admisión.**

**2.1-** Será requisito previo para hacer uso de la unidad de alojamiento reservada cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel.

**2.2-** Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial (DNI, pasaporte o carné de conducir) que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

**2.3-** Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre usted y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

### **Artículo 3.- Reserva.**

**3.1-** Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

**3.2-** Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva.

**3.3-** La confirmación por parte del Hotel de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico, quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

**3.4-** Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la habitación reservada en la fecha convenida.

**3.5-** En el momento de realizar su reserva, se le solicitará bien un número de tarjeta de crédito, como garantía de pago en caso de cancelación, bien una transferencia o depósito por el importe de una noche. En caso de reservas no reembolsables, se procederá al cobro íntegro del precio fijado.

#### **Artículo 4.- Precio.**

**4.1-** Usted, como cliente, deberá 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 de pago.

**4.2-** El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

#### **Artículo 5.- Periodo de ocupación.**

**5.1-** Como cliente tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación la empresa explotadora podrá retrasar la puesta a disposición de la persona usuaria de la unidad de alojamiento como máximo hasta las 15:00 horas. En todo caso, podrá acceder y disfrutar de las instalaciones comunes de nuestro establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada.

**5.2-** Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido “late check-out”.

**5.3-** Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión.

**5.4-** No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

### **B) Normas de convivencia y funcionamiento.**

#### **Artículo 1.- Derechos.**

Sus derechos como cliente de este establecimiento son:

a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que se apliquen a cualquier eventual oferta.

b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.

c) Acceder a nuestro establecimiento en los términos contratados.

d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.

e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.

f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

- g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

## **Artículo 2.- Obligaciones.**

Sus obligaciones como cliente de este establecimiento son:

- a) Llevar siempre la tarjeta de identificación para acceder al restaurante y para poder realizar cargos a la habitación.
- b) Observar y cumplir las reglas de convivencia e higiene.
- c) Respetar las presentes normas de régimen interno.
- d) Respetar este establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- e) Respetar el entorno medioambiental.
- f) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad o peligrosidad.

## **Artículo 3.- Prohibiciones.**

**3.1-** Se prohíbe fumar en todo el establecimiento, a excepción de las zonas habilitadas para ello, de acuerdo con la Ley 42/2010 de 30 de diciembre.

**3.2-** No está permitido introducir o sacar comidas o bebidas del restaurante.

**3.3-** Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las terrazas de las habitaciones. Para ello, la terraza dispone de un tendedero.

**3.4-** Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello.

**3.5-** No está permitido el consumo de bebidas ni comidas en la piscina si éstas no han sido adquiridas en el bar.

**3.6-** No está permitido el consumo de bebidas ni comidas en la terraza si éstas no han sido adquiridas en el bar.

**3.7-** No está permitido usar vasos u otros objetos de cristal en la zona de piscina.

**3.8-** No está permitido reservar las hamacas de la piscina con toallas, ropa u otros objetos.

## **Artículo 4.- Limitaciones.**

**4.1-** Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente, incluyendo actividades de animación acotadas por edad.
- d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene.

f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

#### **Artículo 5.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.**

**5.1-** A excepción de las áreas de hamacas y piscina, el cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

**5.2-** Queda prohibido andar descalzo por el establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas y piscina.

**5.3-** Se ha de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

#### **C) Información sobre la organización administrativa del hotel.**

##### **Artículo 1.- Dudas y cuestiones diversas.**

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o a través del e-mail [info@victoriaplayahotel.com](mailto:info@victoriaplayahotel.com) donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda siendo, el director/a del Hotel el máximo/a responsable del mismo.

#### **D) Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel.**

Nuestro establecimiento le proporciona información turística, y sobre servicios diversos prestados y gestionados por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción.

El Hotel Victoria Playa no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este establecimiento.

Los horarios de las actividades y actuaciones musicales podrán verse modificados en función de la temporada y ocupación.

#### **E) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.**

#### **Normas de seguridad.**

##### **Artículo 1.- Plan de autoprotección.**

El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá de seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel.

## **Artículo 2.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.**

**2.1-** En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

**2.2-** El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades competentes incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento, podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento, quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

## **Artículo 3.- Las instalaciones o servicios que pueden suponer algún riesgo para las personas usuarias son:**

**3.1-** Las actividades de animación pueden suponer un riesgo si no se toman las precauciones necesarias. Dichos riesgos están tipificados y detallados en el libro de actividades de animación el cual puede solicitar en la Recepción.

**3.2-** La zona de piscina es una zona de riesgo para los usuarios si no se cumplen las normas de uso expuestas en el acceso a la misma de acuerdo con la normativa vigente (Decreto 485/2019, de 4 de junio, por el que se aprueba el Reglamento Técnico-Sanitario de las Piscinas en Andalucía).

**3.3-** Para garantizar una completa seguridad en el Jacuzzi exterior ubicado en la zona de piscina, han de cumplirse las normas de uso expuestas y detalladas en el mismo.

**3.4-** Los toboganes ubicados en la zona de piscina pueden suponer un riesgo para las personas usuarias si no cumplen con las normas de uso detalladas mediante cartelería y pictogramas existentes en el acceso a los mismos según normativa UNE-EN 1069-1 Y UNE-EN 1069-2.

**3.5-** Para garantizar la seguridad de las personas usuarias del parque infantil, existen unas normas de uso detalladas en el interior de este que son de obligado cumplimiento según Decreto 127/2001, de 5 de junio, sobre medidas de seguridad en los parques infantiles en Andalucía).

**3.6-** Otra zona de riesgo para los usuarios es el Gimnasio. Para garantizar su seguridad han de cumplirse las normas de uso expuestas y detalladas en el acceso a dicha instalación.

**3.7-** Para garantizar una completa seguridad en la zona de Spa del Hotel Victoria Playa, han de cumplirse escrupulosamente las normas de uso expuestas y detalladas en el acceso a dicha instalación.

## **F) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.**

En este establecimiento no se admiten animales, a excepción de aquellos que realicen actividades de asistencia según lo dispuesto en la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

## **G) Consejos y sugerencias.**

- 1.- La tarjeta de identificación entregada en la recepción le acredita como huésped. Llévela siempre con usted dentro de las instalaciones del Hotel.
- 2.- En el Hotel conviven huéspedes de distintas nacionalidades. Con sentido común por parte de todos y unas mínimas normas de cortesía, disfrutará de una excelente armonía.
- 3.- Vigile y controle su equipaje, no lo deje desatendido. Extreme su vigilancia en el momento de efectuar el pago de su factura.
- 4.- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella.
- 5.- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- 6.- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 7.- Deposite todos los objetos de valor en la caja fuerte de la habitación. El Hotel no se responsabilizará de robos o pérdidas.
- 8.- Notifique inmediatamente a Recepción 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 usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
- 9.- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- 10.- En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.
- 11.- No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- 12.- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento ni el número de su habitación.
- 13.- Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- 14.- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 15.- 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 desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor, no molesten”.
- 16.- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- 17.- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- 18.- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
- 19.- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- 20.- Vigile y controle sus pertenencias en la piscina, no las deje desatendidas.
- 21.- No utilicen las toallas u otras prendas de la habitación para su uso exterior.
- 22.- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
- 23.- Los horarios pueden cambiar en función de la época del año.

**Información básica Protección de datos de carácter personal:** Hoteles de Almuñécar, S.L., tiene la consideración de responsable. 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). Estos derechos se ejercerán ante el responsable en Avda. Amelia Sánchez de Alcázar, S/N18690-Almuñécar (Granada) o al correo electrónico [info.lopd@victoriaplayahotel.com](mailto:info.lopd@victoriaplayahotel.com)