



Reglamento de régimen interior

HOTEL SANTA ROSA S.L. *** Mod. PLAYA. Nº Reg. Turismo H/MA/01254

En cumplimiento con el artículo 25 del Decreto-ley 13/2020 de 18 de Mayo de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios, se han estipulado las siguientes normas de obligado cumplimiento para los usuarios del Hotel:

A) CONDICIONES DE ADMISIÓN

Se impedirá el acceso y / o permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes supuestos:

- Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del establecimiento.
- Cuando se haya superado el horario de cierre de las distintas áreas de venta.
- Para acceder a todas las áreas de hotel, es necesario al menos, llevar camiseta de manga corta y pantalón corto. Además, se prohíbe caminar descalzo por las zonas nobles por riesgo de caídas.
- Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- Los menores deben viajar acompañados de sus padres o tutor legal para poder pernoctar en el hotel.
- Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- 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 o personal de servicio.
- 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.
- Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas o muestren 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, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a las que perturbe su tranquilidad e intimidad. En tales casos el hotel podrá recurrir al auxilio de los agentes de la autoridad policial competente.
- También será causa de expulsión las personas que estando en perfecto estado de sus facultades mentales, acosen, intimiden o vejen al personal de servicio.

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.

B) NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO:

- Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura.
- El hotel podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
- La jornada hotelera comienza a las 14.00 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 fecha 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.
- 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.
- No se permite colgar ropa u objeto en los balcones.

- Se ruega NO hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal. Las toallas de playa/piscina podrán ser retiradas de recepción bajo depósito de 20€ por toalla, que serán devueltos a la salida una vez entregado en el mostrador. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, el cliente no recuperará el depósito.
- El Establecimiento dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor.
- No está permitido fumar en todo el establecimiento salvo en las zonas que hubiera habilitado para ello.
- No se permite sacar alimentos del buffet.
- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.
- Prohibido reservar las hamacas con toallas, podrán ser retirada por la recepción.
- En determinadas circunstancias, el personal de servicio podrá solicitar a los clientes la presentación del documento de identificación y de admisión.
- La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados.
- El hotel dispone de varias salas, en las cuales se celebran eventos privados de forma exclusiva, así como en zonas comunes del hotel. Dichas zonas serán de acceso restringido durante los eventos, respetando siempre los horarios establecidos.

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.

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o al del Servicio de Atención al Cliente, 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 responsable del mismo.

D) RELACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE SE PRESTEN POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE SU PRESTACIÓN.

Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción o en el Servicio de Atención al Cliente.

Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por estas empresas.

E) INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LAS INSTALACIONES O SERVICIOS QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO Y DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL RESPECTO.

Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

F) ADMISIÓN DE ANIMALES Y CONDICIONES PARA DICHA ADMISIÓN.

El alojamiento con mascotas está sujeto a una solicitud previa, para ello, póngase en contacto directamente con el hotel

En caso de permitir el alojamiento de mascotas, éstas no podrán estar en las zonas comunes del hotel.

Los perros guías tendrán acceso gratuito y no está limitado, 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) MISCELANEA.

- 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, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- 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 respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero

Internal Regulations

HOTEL SANTA ROSA S.L. *** Mod. PLAYA. Tourism Reg. No. H/MA/01254



In compliance with artículo 25 del Decreto-ley 13/2020 de 18 de Mayo de Andalucía, which, among others, establishes measures relating to hotel establishments, as well as the regulation of their technical conditions and the provision of services, the following rules have been stipulated and must be complied with by the users of the Hotel:

A) ADMISSION CONDITIONS.

The access and / or permanence of persons in the establishment will be prevented in the following cases:

- When the established capacity has been completed with users who are inside the establishment.
- When the closing time of the different sales areas has been exceeded.
- To access all hotel areas, it is necessary to wear at least a short-sleeved shirt and shorts. In addition, it is forbidden to walk barefoot in the public areas due to the risk of falling.
- When you are under the minimum age established for access to the premises, according to current regulations.
- Minors must be accompanied by their parents or legal guardian in order to stay overnight in the hotel.
- When the person does not meet minimum hygiene conditions.
- When the person manifests violent attitudes, especially when he/she behaves aggressively or provokes altercations, causes dangerous situations or disturbances to other attendees or service personnel.
- When the person is carrying weapons and objects that can be used as such, unless, in accordance with the provisions at all times by the specific applicable regulations, they are members of the Security Forces and Corps or private escorts integrated in private companies, and access the establishment in the exercise of their duties.
- When the person is consuming drugs, narcotic or psychotropic substances or show symptoms of having consumed them and those who show signs or behaviors evident of being intoxicated. It will also be cause for expulsion when they cause malicious damage to the facilities, scandal, noise, especially in response to complaints from other users who disturb their tranquility and privacy. In such cases the hotel may resort to the assistance of the agents of the competent police authority.
- Persons in perfect state of mind who harass, intimidate or harass service personnel shall also be subject to expulsion.

However, in the cases described above, the person is obliged to pay the expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay in the establishment.

B) RULES OF COEXISTENCE AND OPERATION:

- Users are obliged to pay the amount of the contracted services at the time of presentation of the invoice.
- The hotel may request prior guarantee of payment by credit card for the contracted services, both for the total amount of the bill and for the total amount of the services.

- The hotel working day begins at 2:00 p.m. on the first day of the contracted period and ends at 12:00 p.m. on the day indicated as the departure date. On the date of maximum occupancy of the establishment, the availability of the accommodation unit to the user may be delayed for a period of time not exceeding two hours. Without prior agreement, extension of occupancy for a period longer than the contracted period will not be permitted. If there is an agreement, the amount for a full day must be paid.
- Two people will not be allowed to stay in a double room that has been booked as a single room. In this case, the rate for double occupancy will be charged.
- Hanging clothes or objects on the balconies is not permitted.
- Please DO NOT use the towels in the room for anything other than personal hygiene. Beach/pool towels can be collected from reception for a deposit of €20 per towel, which will be returned upon departure once returned to the counter. In the event of loss or damage to the towel, the client will not recover the deposit.
- The establishment has a safe deposit box service for the safekeeping of money and valuables.
- Smoking is not allowed throughout the establishment except in the areas that have been enabled for it.
- Food may not be taken from the buffet.
- It is prohibited to bring food or drinks into the hotel establishment to be consumed within it.
- It is forbidden to reserve sun loungers with towels, they can be removed by reception.
- In certain circumstances, the service staff may ask guests to present their identification and admission documents.
- The circulation and stay within the establishment will be in the places reserved for customers, without these can access in any case to the rooms or spaces reserved or private.
- The hotel has several rooms in which private events are held exclusively, as well as in common areas of the hotel. These areas will be restricted access during the events, always respecting the established schedules .

C) INFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE ORGANIZATION AND RESPONSIBLE PERSON TO WHOM, IF APPLICABLE, THEY SHOULD ADDRESS ANY QUESTIONS REGARDING THE OPERATION OF THE ESTABLISHMENT.

In any case in which doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel you may contact the Reception staff or the Customer Service, where they will be resolved or, failing that, will contact the staff authorized to resolve your question or doubt; being the director of the Hotel the most responsible for it.

D) LIST OF COMPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY COMPANIES OTHER THAN THE OPERATOR AND IDENTIFICATION OF THE COMPANIES RESPONSIBLE FOR THEIR PROVISION.

Our establishment offers excursions, various services and experiences provided by companies other than the Hotel operator, of which you can inquire at the Reception or Customer Service.

This Hotel is not responsible for the services provided by these companies.

E) INFORMATION TO THE USERS ABOUT THE FACILITIES OR SERVICES THAT POSE A RISK AND THE SAFETY MEASURES ADOPTED IN THIS REGARD.

All the facilities or services of our Hotel are equipped with measures that favor or guarantee their safety at all times.

However, if you consider that the use of any facility or service may pose any risk to your health or physical integrity, we kindly ask you to contact our Customer Service so that they can inform you and dispel any questions you may have in this regard.

F) ADMISSION OF ANIMALS AND CONDITIONS FOR SUCH ADMISSION.

Accommodation with pets is subject to prior request, please contact the hotel directly.

If pets are allowed, they are not allowed in the common areas of the hotel.

Guide dogs will have free access and is not limited, according to the provisions of Ley 5/1998, de 23 de noviembre, regarding the use in Andalusia of guide dogs for people with visual impairments.

G) MISCELLANEOUS.

- Watch and control your luggage. Do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you are in your room.
- Close the door to your room when you leave it, and try to open it again to make sure it is properly closed, even if you are only gone for a short time.
- If you discover any damage or anomalies, please contact reception.
- Please respect the areas in which the rooms are located during nighttime and napping hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
- Please respect the opening hours of all the hotel facilities.