



## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



## Disposiciones generales

El Hotel dispone del presente “REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR” que contiene la política, normas y reglas que regirán la relación entre el Hotel y sus Clientes.

Este Reglamento también será de aplicación y obligado cumplimiento para:

- Visitantes y/o acompañantes ocasionales de los Clientes del Hotel.
- Usuarios de los servicios e instalaciones del Hotel abiertas al público en general.
- Toda persona que, aun ocasionalmente, visite o deambule dentro del Hotel.
- Asistentes a eventos desarrollados en el Hotel.
- Contratantes, organizadores y personal involucrado en la organización y desarrollo de eventos celebrados en el Hotel.

El Reglamento se aplicará en todos los espacios y zonas del establecimiento, sean de uso exclusivo o común, sin distinción alguna.

El presente Reglamento se encuentra a disposición de los Clientes en la Recepción del Hotel y podrá ser consultado por los mismos siempre que lo deseen y en la página web del Hotel.

El desconocimiento de este Reglamento no exime de su cumplimiento ya que dicho Reglamento está basado en las normas y legislación vigente.

El Reglamento tendrá vigencia ininterrumpida y continuada hasta que no sea modificado o sustituido por otro. En caso de duda, se reputará plenamente subsistente en todas sus normas y reglas.

Las reglas y prohibiciones contenidas en este Reglamento y que deben cumplir sus destinatarios, no deberán entenderse excluyentes de otras conductas análogas o similares no enunciadas en él, pero que surgen claramente del espíritu e intención de este Reglamento.

Las contravenciones a este Reglamento, en la medida de lo posible podrán ser corregidas de forma inmediata, y, en su caso, podrán ser sancionadas con arreglo a la normativa laboral, civil o penal vigente, con independencia de otras responsabilidades en las que pueda incurrir el infractor y del oportuno ejercicio de las acciones legales a las que hubiere lugar.

El Hotel se reserva el derecho de admisión y de cancelar la reserva, sin derecho a devolución, de cualquier cliente que contravenga este Reglamento, así como las normas de convivencia y de sentido común, o de algún modo actúe irrespetuosamente para con las instalaciones del Hotel o el resto de las personas que en él se encuentran, sea personal, o cliente del Hotel.

Agradecemos su preferencia por hospedarse con nosotros, así como la de observar estrictamente nuestro Reglamento, elaborado para su propio beneficio.

En todo caso, si necesitara información complementaria no dude en contactar con Recepción. A tales efectos, le recordamos que el Director del Hotel, junto con el Jefe de Recepción y, en su caso, Atención al Cliente, son los responsables o centros de relación con los internos del establecimiento Hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

## **Legislación aplicable**

El Reglamento de Régimen Interior se rige por la ley española.

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo (1) 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:

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 (2) ni en el presente Capítulo.

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 este Reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.

Las empresas explotadoras de los establecimientos Hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el Reglamento de Régimen Interior, 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.

El Reglamento de Régimen Interior especificará, como mínimo:

Las condiciones de admisión.

Las normas de convivencia y funcionamiento.

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.

Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.

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

Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.

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, este Establecimiento Hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de Recepción, así como en nuestra página web.

(1) Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020

(2) Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

### **Idioma**

Este Reglamento está disponible en varios idiomas, pero solamente el texto en el idioma español-castellano es el único texto legalmente vinculante, y es el que prevalecerá ante cualquier diferencia de interpretación o de cualquier otra índole.

## Índice

Disposiciones generales .....	2
Admisión.....	6
Registro .....	10
Acceso .....	12
Facturación y pago .....	13
Garantías previas de pago.....	14
Periodo de ocupación de la unidad alojativa .....	15
Aforo por unidad de alojamiento y visitas .....	17
Normas de funcionamiento y convivencia.....	19
Fumadores.....	19
Animales.....	19
Estancia de Niños .....	19
Código de vestimenta.....	20
Servicios.....	21
Limpieza .....	21
Lavandería .....	22
Caja de seguridad .....	22
Aparcamiento.....	22
Piscinas exteriores.....	23
Spa.....	24
Gimnasio.....	25
Bares y Restaurantes.....	26
Eventos y salas de reunión.....	27
Objetos perdidos y abandonados .....	29
Política de privacidad. LOPDGDD .....	30
Recomendaciones de seguridad y asistencia médica .....	32
Varios.....	34
Acta de aprobación del Reglamento de Régimen Interior del Hotel .....	36
Comunicación a la representación de los trabajadores de JUSPE.SA .....	37

# Admisión

## Condiciones de admisión

Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- Por incumplir los requisitos de admisión.
- 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.

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

## Requisitos de admisión

Será requisito previo para hacer uso de la habitación Hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial 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.

Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, 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.

## Derechos

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

- Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, 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 sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
- Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.

- Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- 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.
- Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

### **Obligaciones**

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- Observar las reglas de convivencia e higiene.
- Respetar las presentes normas de régimen interior.
- Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación a la hora establecida.
- Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura / ticket de compra en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- Respetar el entorno medioambiental.

### **Derecho de admisión**

El Hotel es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las establecidas en la normativa vigente, las normas de este Reglamento, y, en cualquier caso, las reglas de la buena convivencia e higiene.

El Hotel no se hace responsable, del comportamiento de los huéspedes, ni de objetos, sustancias o materiales que estos puedan introducir en la habitación, ya que no está facultado para revisar el equipaje.

El público no podrá entrar o permanecer en el Hotel y sus instalaciones sin cumplir los requisitos a los que la Empresa tuviese condicionado el derecho de admisión.

Se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el Hotel 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 cualquiera de los puntos de venta.  
Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a los servicios del establecimiento, según la normativa vigente.

Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.

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.

Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia en los términos previstos en la legislación sobre protección de la seguridad ciudadana y en el Código Penal.

Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene personal de acuerdo con los usos sociales predominantes en la sociedad actual y que, por este motivo, pueda causar molestias a otras personas.

En especial se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia en el establecimiento, a los que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.

Asimismo, cuando la persona falte al debido respeto a empleados del Hotel o a otros Clientes.  
Cuando proceda a conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes, perturben la tranquilidad en el Hotel o el normal desarrollo del establecimiento.

Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.  
Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento o se provoque, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes o visitantes o terceros o se realice cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad y privacidad que los huéspedes esperan encontrar durante su estancia en el Hotel.

Cuando ejecute, promueva o incentive actos discriminatorios contra otros Clientes, visitantes o empleados del Hotel, y aún sus propios acompañantes o actúe de forma grosera o agresiva contra cualquiera de ellos.

Cuando no abone los servicios o prestaciones al ser requerido de pago.

Cuando proceda a retirar del Hotel objetos o bienes de pertenencia del mismo, ya sea de la habitación u otros sectores sin expreso consentimiento del Hotel.

Cuando se proceda a dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y suministros del Hotel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.

Cuando proceda a revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel que haya obtenido en ocasión o con motivo de su estadía o tránsito en el establecimiento Hotelero.



Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieran pendientes por prestación de servicios y consumos.

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento Hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

El Hotel puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este Reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio Hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en este apartado como motivo de denegación de acceso.

## Registro

En la Recepción se realizarán los trámites necesarios para el registro y la admisión y se guardarán las tarjetas magnéticas para acceder a los alojamientos.

El Check-in se realizará a partir de las 14:00h y el Check-out hasta las 12.00h del día de salida.

Si el huésped llegase antes de la hora de Check-in y el Hotel cuenta con habitaciones disponibles se puede ingresar incluso desde las 8:00h.

El Hotel se abstendrá de dar alojamiento a menores de edad que acudan solos, por lo que tampoco se admiten reservas de habitaciones ni estancias en las mismas por menores de edad.

No obstante, los menores de edad de entre 16 y hasta que cumpla los 18 años, podrán ser autorizados por escrito por parte del padre, la madre o tutor para poder alojarse en el Hotel siempre que se responsabilicen del mismo y asuman el pago de la factura que proceda. En caso de menores de 16 años, además será obligatorio ir acompañado siempre del padre, la madre o tutor.

### Ficha de Policía

La persona o personas que hagan uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios ofrecidos por el hotel, deberán presentar un documento de identificación válido a efectos de su registro e inscripción correspondiente.

Se consideran documentos de identificación válidos en España el Documento Nacional de Identidad, el Pasaporte o la Tarjeta de Identidad de Extranjero.

Los ciudadanos extranjeros podrán registrarse presentando su Pasaporte o Documento Nacional de Identidad en el caso de ciudadanos de la Unión Europea, así como de los siguientes países: Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco o San Marino.

Los extranjeros residentes en España podrán igualmente realizar el registro presentando su Tarjeta de Identidad de Extranjero o Permiso de Residencia en vigor.

Únicamente será válido el documento original en formato físico, no siendo válidas fotografías, imágenes digitales ni fotocopias.

Esta normativa es de obligado cumplimiento en virtud de la Orden del Ministerio del Interior 1922/2003, de 3 de julio, del Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, y de lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

En cumplimiento de la normativa vigente, todo huésped, tanto individual como perteneciente a un grupo, deberá disponer de una hoja de registro individual.

Dicha hoja de registro deberá ser firmada personalmente por todos los viajeros mayores de catorce años.

El alojamiento es intransferible por lo que el Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito de registro y está facultado para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Asimismo, está prohibida la entrada en el Hotel de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto que el huésped pueda suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro cuyos datos deben de ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tales efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel.

### **Documento de admisión (bienvenido)**

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre del cliente que formaliza la admisión (basta una persona), el nombre comercial del establecimiento, su clasificación turística, la identificación del alojamiento asignado, la modalidad, y las fechas de entrada y salida.

Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido.

La hoja de admisión sirve para acreditar el contrato de alojamiento turístico y tendrá valor de prueba a efectos administrativos, debiendo ser firmada por el interesado para formalizar su admisión. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo legalmente fijado a disposición de la inspección turística, entregando una copia al huésped que firma el mismo.

Con la firma del documento, el cliente confirma que todos los datos aportados y que allí constan son ciertos y acepta los términos y condiciones expresados en el documento.

Asimismo, con la firma del documento de admisión, se dará por hecho que el cliente expresamente acepta este Reglamento, sus derechos y obligaciones y vendrá obligado a observar las normas contenidas en el mismo y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento, sus instalaciones y del equipamiento del Hotel.

## Acceso

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados.

Asimismo tienen derecho a que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad, y tranquilidad para una estancia sin molestias, a que éstos se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias por los servicios contratados directamente al Hotel, a la confidencialidad en el tratamiento de su información conforme la normativa de Protección de datos y a que, si desean formular alguna queja, reclamación o denuncia, les sean entregadas las hojas de reclamaciones establecidas por la Junta de Andalucía, que podrán ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel.

La presentación de alguna reclamación o queja no exime de la observancia de este Reglamento y del pago de los servicios.

No se podrán utilizar las habitaciones ni los espacios comunes del Hotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados, ni por parte del cliente o sus acompañantes, ni por terceras personas. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y/o espacios comunes para actividades tales como la realización de entrevistas, rodajes, toma de imágenes para actividades promocionales, sesiones de fotos, etc., salvo autorización previa y expresa de la Dirección del establecimiento y siempre cumpliendo el resto del Reglamento de Régimen Interior, las condiciones que marque dicha Dirección y la normativa que sea de aplicación a la actividad de que se trate.

## Facturación y pago

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones.

El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12:00h del día siguiente a la fecha de entrada.

Los medios de pago aceptados por el Hotel son:

- Transferencia bancaria previa
- Efectivo, Tarjetas de débito y Tarjetas de crédito.
- No se aceptan cheques personales.

Cuando se pretenda pagar en metálico, se deberá hacer en euros, hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas.

Por los alimentos y otros bienes muebles que encontrará colocados en la habitación del Hotel (por ejemplo, el contenido del minibar, toalla, albornoz), que consuma o se lleve consigo al salir de la habitación, se cobrará el contravalor que figura en la lista de precios disponible en la habitación o en su caso en la Recepción del Hotel.

En el supuesto de que el Cliente deje su habitación y dichos alimentos o bienes muebles no se encuentren en la habitación, se considerará que esos fueron consumidos o llevados por el cliente.

El establecimiento podrá exigir a sus Clientes, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

La salida anticipada del cliente antes de la finalización de la estancia contratada no eximirá a dicho cliente del pago de la totalidad de los días reservados y de los servicios contratados.

Ante la pretensión del cliente de abandonar el establecimiento dejando impagada, total o parcialmente su factura, el Hotel estará facultado para solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad.

La solicitud de la factura una vez finalizada la estancia se podrá realizar por escrito únicamente por el titular de la misma.

## Garantías previas de pago

El Hotel puede solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, conforme a la legislación aplicable tanto por la totalidad de la reserva incluidos impuestos y tasa turística que pudiese ser de aplicación, así como por la de los extras.

Dicha garantía puede solicitar que se haga extensiva por daños o desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

A tales efectos, el Hotel podrá solicitar al cliente a su entrada, o en el momento de hacer su reserva, un número de tarjeta de crédito donde, en caso de impago de factura, pueda cargar el importe de la misma.

Dicha solicitud podrá efectuarse incluso en el supuesto de alojamiento con bono o prepago, para garantizar el cobro de servicios extra que pudiesen consumirse, así como para responder de los daños y desperfectos.

El Hotel se reserva el derecho, ante algún tipo de desperfecto, deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier otra instalación del Hotel por parte del cliente a reclamar de éste la indemnización correspondiente.

El Hotel podrá efectuar además en el número de tarjeta indicada por el cliente, incluso días antes de la entrada del cliente, y a fin de comprobar la validez de la misma, un cargo o una pre-autorización por el importe de la primera noche contratada.

En caso de no facilitar tarjeta, se exigirá el prepago de la estancia, así como el pago directo de los servicios extra solicitados.

## Periodo de ocupación de la unidad alojativa

Las habitaciones del Hotel deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas.

La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a las 14:00h del mediodía del primer día del período contratado (Check-in) y finaliza a las 12:00h del mediodía del día señalado como fecha de salida (Check-out)

No obstante, en fechas de máxima ocupación, cuando se producen más entradas y salidas, es posible que no se pueda disponer de todas las habitaciones a ese horario por cuestiones de disponibilidad y razones de tiempos de limpieza, por lo que se podrá retrasar hasta en cuatro h la puesta a disposición al usuario de la unidad de alojamiento. También se podrá retrasar la puesta a disposición en caso de darse circunstancias excepcionales que impidan, por causas ajenas al Hotel, tener la habitación que corresponde a cada cliente en la hora fijada para el comienzo de la ocupación conforme las normas normales de ocupación.

En el caso de grupos de 20 o más personas, el establecimiento puede fijar que la hora de salida sea a partir de las 10:00h.

Para posibles cambios, tanto para ocupación como para prolongación de la hora señalada, consulte en la Recepción, debiendo tener en cuenta que se deberá informar inmediatamente al personal del Hotel, en el caso de que desee prolongar su estancia y siempre antes de las 12.00h de la fecha de la salida.

El Hotel atenderá su solicitud siempre que la disponibilidad lo permita, informado de ello debidamente al cliente que lo haya solicitado y en caso de acuerdo entre las partes, podrá acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento, el cual debe quedar reflejado en el documento de admisión.

Se podrá solicitar la salida tardía (late Check-out) en función de la disponibilidad del establecimiento y con un coste adicional según la hora pactada.

La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente no podrá prorrogar, sin acuerdo con el Hotel los días de estancia contratados, por el grave perjuicio que ello puede ocasionar a otros Clientes con reserva, pudiendo el personal del Hotel solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los Clientes que incumplan lo anterior.

En el caso de que el cliente abandone la habitación el día de la salida, antes de la hora establecida para el Check-out, no se realizará ningún tipo de reembolso del importe total de la estancia. Si el cliente reduce en todo o parte el número de huéspedes de la reserva, es decisión del Hotel aplicar o no reembolsos, si bien en el caso de que la habitación está marcada como no reembolsable o similar, se realizará un cargo de la totalidad del importe de la reserva.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de 48 horas sin previo aviso, el Hotel, podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el

equipaje, que será custodiado según la norma del establecimiento en relación a objetos perdidos.

En caso de fallecimiento de quien ocupe una habitación, sus herederos o apoderados serán los responsables de pagar los gastos ocasionados como consecuencia de la misma, incluyendo si es necesario los gastos que se generen por tal circunstancia.

En caso de que el cliente, por deseo o preferencia personal, solicite un cambio de habitación durante su estancia, el Hotel podrá aplicar un cargo adicional, siempre sujeto a disponibilidad y previa aceptación por parte del cliente. Este cambio deberá quedar reflejado en el documento de admisión correspondiente.



## Aforo por unidad de alojamiento y visitas

### Número de personas por unidad de alojamiento

Como normal general, no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda en cantidad al cupo contratado.

Capacidad de las unidades alojativas:

- Doble (máximo 2 adultos o 1 adulto y 1 niño)
- Triple (máximo 3 adultos o 2 adultos y 1 niño o 1 adulto y 2 niños)
- Junior Suite (máximo 3 adultos o 2 adultos y 1 niño o 1 adulto y 2 niños)
- Suite (máximo 4 adultos, 3 adultos y 1 niño o 2 adultos y 2 niños o 1 adulto y 3 niños)

Por motivos de seguridad no se admite una ocupación superior al número máximo posible según formato de habitación y tipo de reserva.

A su llegada al Hotel y en caso de que los Clientes excedan la capacidad máxima de la unidad de alojamiento reservada previamente por ellos, el Hotel se reserva el derecho de reasignarles un nuevo tipo de habitación que corresponda a las personas reales a alojarse en el establecimiento, según disponibilidad y con el consiguiente recargo que correrá siempre y, en cualquier caso, por cuenta del cliente. Por otro lado, y dada la circunstancia de no contar con capacidad suficiente para alojar a las personas reales que llegasen al establecimiento, el Hotel se reserva a su vez, el derecho de cancelar de forma unilateral la reserva, así como de aplicar los gastos correspondientes en caso de ser una reserva no reembolsable.

Los Clientes alojados con bebés de 0 hasta 3 años podrán solicitar, sujeto a disponibilidad, una cuna sin coste adicional, siempre que no exceda la capacidad máxima alojativa de la habitación. El número máximo de cunas en la habitación es de una. Las cunas están disponibles bajo petición y deben ser confirmadas por el alojamiento.

Un niño mayor de 3 años o un adulto se pueden alojar en una cama supletoria siempre que se haya reservado una habitación triple. Dicha cama supletoria solo puede ser ocupada por una persona, siendo uno el número máximo de camas supletorias en las habitaciones triples. Esta cama será de diferentes características de la estándar.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción.

## **Visitas**

El Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel dispone de espacios para ello.

Dichas visitas deberán seguir las normas marcadas en el apartado de registro de este Reglamento.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Hotel se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

## Normas de funcionamiento y convivencia

### Fumadores

Este Hotel es un “Espacio Libre de Humos” por lo que se prohíbe fumar en las zonas interiores del establecimiento, extendiéndose el área Libre de Humos a todas las habitaciones.

Fumar está sólo permitido en las zonas exteriores del Hotel por lo que le rogamos apague su cigarrillo antes de acceder al interior, haciendo uso de los ceniceros que encontrará al efecto.

Recuerde que todas las habitaciones y áreas comunes se encuentran equipadas con detectores de incendio, quedando terminantemente prohibida la manipulación de los mismos con el fin de anular su función.

En el caso que un huésped fume dentro de la habitación o en cualquier otra área interior del Hotel, se le podrá impedir su permanencia, denunciarle y/o repercutir daños y perjuicios.

En todo caso, se cargará en su cuenta un cargo adicional en el momento del Check-out por limpiar y desodorizar la habitación o área de que se trate.

En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de entrar en la habitación.

### Animales

Se prohíbe el acceso o estancia de personas acompañadas de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, a excepción de las personas acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativa al uso de perros guía por personas con disminución visual, total o parcial.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y/o a los huéspedes y/o visitantes del mismo.

### Estancia de Niños

Es muy importante para el Hotel la protección de todos sus huéspedes, especialmente los niños. Para ello es necesario que los responsables de su cuidado estén atentos en cuanto a las áreas a las que concurren, las actividades que desarrollen y también su comportamiento en áreas públicas del Hotel para no afectar a terceros.

Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel durante su estancia, por lo que deben velar por que se realice un buen uso de las instalaciones y, sobre todo, respetar las zonas comunes:

“NO UTILIZAR EL ASCENSOR SIN COMPAÑÍA DE UN ADULTO RESPONSABLE, NO CORRER POR LOS PASILLOS, NO GRITAR EN EL RESTAURANTE, NO JUGAR EN LA TERRAZA, NO SALTAR SIN CONTROL...”

Cualquier daño producido por los menores en ausencia de dicha supervisión, será responsabilidad única y exclusiva de sus padres o tutores legales, quedando el Hotel eximido de responsabilidad alguna.

Conforme la normativa vigente, a los menores de dieciocho años que accedan al establecimiento, no se les podrá vender, servir, regalar, ni permitir el consumo de bebidas alcohólicas.

Igualmente queda prohibida la venta de tabaco a los mismos.

### Código de vestimenta

Como norma general de vestimenta, se establece que para transitar o desplazarse dentro de las instalaciones del Hotel, la indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto y usuales en cada caso.

Asimismo, se deberán respetar las normas de vestimenta que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del Hotel, como el Bar, los Restaurantes, o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro de las instalaciones del Hotel.

No se permite la entrada ni estancia en el Hotel portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y/o la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna o con atuendos inadecuados, tales como, pero sin limitarse a: bajar en albornoz o pijama a la Recepción, circular en el Hotel con el torso desnudo.

No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del Hotel, y demás zonas comunes, con vestuario de baño, con ropa mojada, con shorts, chancletas, con camisetas rotas o sin camiseta y sin calzado.

No se permitirá la estancia en ninguna de las zonas de nuestro Restaurante Beach Club en ropa de baño sin cubrirse.

Al margen de las excepciones relacionadas anteriormente, el código de vestimenta para nuestros restaurantes es casual.

## Servicios

El Hotel ofrece los servicios y prestaciones acorde a su categoría. Cuales sean estos en cada momento, se encuentra especificado en la página oficial del Hotel IPV Palace & SPA, <https://www.Hotelipvpalace.com>.

En el precio de la unidad de alojamiento se considerarán incluidos los suministros de agua, energía eléctrica, calefacción, refrigeración, uso de ropa de cama y baño y limpieza del alojamiento.

Algunos de los servicios tienen coste adicional, estando prohibido en este caso utilizar los mismos o recibir sus prestaciones sin que hayan sido previamente contratados, debiendo ser abonados previamente o después de ser utilizados, según se haya acordado.

Las personas que ostenten la representación de la empresa del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán a tales efectos, libre acceso a las estancias ocupadas por los Clientes.

Este establecimiento, en la prestación de sus servicios, cumplirá con los requisitos establecidos por Responsabilidad Civil contemplados en el seguro del Hotel, estando exonerado de cualquier responsabilidad en caso de accidentes personales por negligencia o imprudencia de los huéspedes o de sus acompañantes.

En el caso de deficiencias técnicas ajenas a la voluntad del Hotel, éste se compromete a gestionar su solución provocando el menor inconveniente para el cliente.

El mobiliario y utensilios de las habitaciones, así como el resto de las estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los Clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos.

En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el establecimiento se reserva el derecho de exigir su correspondiente abono.

Sin perjuicio del derecho de admisión, los Clientes del Hotel podrán, con carácter general, acceder a los servicios y equipamientos que ofrece el establecimiento, salvo que se establezcan limitaciones de acceso las cuales estarán plenamente justificadas y en ningún caso serán contrarias a los derechos y principios constitucionales.

## Limpieza

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario. El horario de limpieza de las habitaciones es de 09:30h a 16:00h. A los Clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les podrá realizar la limpieza de la habitación, salvo servicios mínimos de limpieza y bajo solicitud.

Si desea 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” en el exterior de la puerta de su habitación. Cuando el aviso supere las 48h ininterrumpidas, límite máximo de tolerancia permitido por el Hotel, se llamará por teléfono a la habitación.

Si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para proceder a su limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de la misma.

Si en la llamada telefónica o en la entrada se obtiene respuesta por parte del cliente se solicitarán disculpas y se confirmará con el cliente el momento en el que se puede proceder a la limpieza, la cual no podrá demorarse más allá del día siguiente y ello previa la comprobación de que la estancia se encuentra en perfectas condiciones y la limpieza pueda demorarse.

El cambio de toallas y sábanas se realiza siempre que el cliente lo crea conveniente o al menos de 3 en 3 días. En caso de que necesite toallas, cambio de sábanas, reposición de set de bienvenida o limpieza de la habitación a una hora en concreto dentro del horario de limpieza, debe contactar con Recepción.

En caso de ser necesaria una limpieza exhaustiva de la unidad de alojamiento por un mal uso de la misma por parte de un cliente, el importe en euros destinado a tal labor (tanto de personal como de productos) será repercutido al cien por cien a dicho cliente. Rogamos hagan un uso responsable de las instalaciones y enseres de las mismas.

### Lavandería

En cada alojamiento se encuentra información de los servicios de lavandería, tintorería y planchado, sus precios, horarios de entrega y devolución de prendas.

El Hotel no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

### Caja de seguridad

En cada unidad de alojamiento hay instalada una caja de seguridad gratuita para la custodia de valores.

Deposite en la caja de seguridad de su habitación sus objetos de valor y/o dinero, siempre y cuando su importe o valor conjunto sea inferior a 1.500 euros.

El Hotel no se responsabiliza de ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de dinero no depositados en dicha caja de seguridad.

El Hotel tampoco será responsable en caso de robo a mano armada u otro suceso de fuerza mayor.

### Aparcamiento

El parking exterior es un servicio exclusivo para Clientes del Hotel cuyo uso es gratuito y sujeto a disponibilidad de plazas de aparcamiento.

El parking cubierto es un servicio exclusivo para Clientes del Hotel, previa reserva, sujeto a disponibilidad y de pago.

Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválidos deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel.

No deje dinero ni objetos de valor en el interior de los vehículos.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos, independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados para el aparcamiento por el propio Hotel.

Los puntos de recarga para coches eléctricos serán para el uso único y exclusivo de coches de este tipo.

No está permitido el aparcamiento de bicicletas, patinetes, Scooter, sillas de ruedas, andadores y otros medios de movilidad en las zonas comunes ni en la entrada del Hotel.

Con respecto a las bicicletas, patinetes y similares, tampoco estará permitido guardarlas dentro de las habitaciones. Disponemos de dos zonas de aparcamiento: una junto a la barrera del Hotel (gratuito) y otra dentro del parking interior del Hotel (de pago). Ambas opciones estarán sujetas a disponibilidad.

### Piscinas exteriores

El uso de las piscinas exteriores del Hotel es de uso exclusivo de los Clientes alojados en el establecimiento.

El horario de la piscina es de 10:00h a 20:00h en verano. El resto de la temporada permanecerá cerrada.

Su uso fuera del horario y calendario establecidos por el Hotel será bajo la responsabilidad individual del cliente.

No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.

Se desaconseja hacer uso de los dichos servicios al no estar regulados por la ley ni poseer regulación de calidad alguna.

Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.

En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as.

El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El Establecimiento cuenta con una política de “No Reservas de Tumbonas” para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas por lo que el personal del Establecimiento podrá retirar los enseres personales de dichas tumbonas que no estén en uso, siendo así que los enseres personales serán trasladados y custodiados por el personal de piscina hasta su recogida.

Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa. Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina o playa. Las toallas de piscina/playa se entregan/recogen en la Recepción del Hotel, previo cargo de un depósito. En caso de que no se devuelva la toalla en el momento del "Check-out" se realizará en la factura un cargo por cada toalla no entregada.

El Hotel podrá realizar el cargo pertinente establecido por el concepto "limpieza de toallas" y la sustitución de las mismas por otras limpias.

Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina y de la playa.

Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del establecimiento Hotelero.

Se prohíbe lanzarse a la piscina en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines por el bien de las personas, instalaciones comunes y plantas.

Se prohíbe el uso de aparatos, instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios, a excepción de lo establecido en el programa de animación del Hotel.

Los padres o responsables de los menores de edad deberán velar por ellos para que solo usen la piscina bajo su supervisión, tutela y responsabilidad. Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de la piscina, utilizar siempre bañador y no meterse en la piscina con vestimenta no apropiada (a considerar por el establecimiento), pañales o similares.

No se permite el uso de mobiliario de playa (mesas, sillas, sombrillas...) en la zona exterior de piscina y jardines.

Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

## **Spa**

### **Horario**

Martes a sábado: 10:00h a 20:00h (Circuito y tratamientos).

Domingo y lunes: 10:00h a 18:00h (Sólo circuito).

Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 16 años.

Se recomienda realizar reserva previa para garantizar la disponibilidad de los servicios.

El importe de los servicios se abonará en el momento de confirmar la reserva del tratamiento y en ningún caso después de realizado dicho tratamiento.

Por favor, en caso de necesitar cancelar su reserva, hágalo con anticipación. El Hotel se reserva el derecho de aplicar gastos en caso de cancelaciones tardías o no acudir.

Se ruega puntualidad para asegurar el disfrute del tratamiento en su totalidad. En caso de retraso, el Hotel se reserva el derecho de reducir el tiempo de dicho tratamiento y no alterar el resto del calendario.



Será obligatorio el uso de gorro y chanclas, además de ropa de baño adecuada, para mantener la higiene y el ambiente relajante. El SPA dispone de zapatillas y gorros bajo solicitud y pago. El uso de ropa suelta o de calle en estas áreas no está permitido.

Se entregará una toalla por circuito y persona o un albornoz en caso de los tratamientos. Cada toalla extra solicitada tendrá un coste de 1€.

Antes de utilizar las instalaciones, es importante ducharse y utilizar los sanitarios antes de ingresar a las áreas de agua. Es esencial secarse antes de entrar a la sauna y sentarse con toalla.

Queda prohibido tirarse de cabeza o correr en las instalaciones. Por favor, preste atención al caminar para evitar resbalar.

Utilice un tono de voz bajo y respete la tranquilidad de los demás Clientes. El SPA es un lugar de relax y descanso, por lo que se debe evitar cualquier ruido excesivo.

Para mantener la serenidad del ambiente, apague o silencie los teléfonos celulares u otros dispositivos electrónicos durante su visita. No está permitido realizar fotografías o vídeos.

Informe al personal sobre cualquier condición médica relevante o alergias que pueda padecer, para que puedan adaptar los tratamientos de acuerdo a sus necesidades.

El uso de las taquillas estará únicamente permitido durante la utilización de las instalaciones, quedando prohibido su bloqueo para uso prolongado. El establecimiento no se hará responsable de los objetos depositados en el interior de las mismas.

Deposite las toallas y/o albornoces utilizados en los cestos que encontrará en la entrada.

Está totalmente prohibido fumar en las instalaciones. No se permite el acceso ni consumición de bebidas o comida.

El establecimiento se reserva el derecho de admisión en caso de mal uso intencionado de las instalaciones.

## **Gimnasio**

### **Horario**

Abierto todos los días: 07:00h a 23:00h.

La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos.

No se permite en la sala personas que no estén haciendo uso de esta área, así como tampoco a menores de 16 años.

Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados para esta clase de instalaciones.

Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.

En beneficio de todos, por favor coloque el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento. En este sentido, se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitar un deterioro prematuro.

En caso de duda o averías, rogamos lo comunique lo antes posible al departamento de Recepción o al servicio de Atención al Cliente.

Queda prohibida la utilización de dispositivos electrónicos reproductores de música o teléfonos móviles sin auriculares, a excepción del sistema de sonido de la propia sala. Utilice un tono de voz bajo.

El establecimiento se reserva el derecho de admisión en caso de mal uso intencionado de las instalaciones.

## Bares y Restaurantes

- Restaurante Buffet Doña Lola
- Restaurante a la carta La Alacena
- Bar de Tapas la Taurina
- Beach Club
- Lobby Bar
- Servicio de Room Service

Todos estos servicios estarán sujetos a cambios horarios según las estaciones, disponibilidad y operativa del establecimiento.

No se permite sacar alimentos del Restaurante Buffet Doña Lola.

Las bebidas no están incluidas en ninguno de los regímenes de alojamiento ofrecidos por el establecimiento, por lo que serán de pago en todos los puntos de venta.

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del buffet, podrá disfrutar de un desayuno frío para llevar (picnic). Para acceder a este desayuno frío deberá notificarlo en la Recepción el día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse, siempre antes de las 22:00h.

Si un cliente tiene su llegada después de la hora de funcionamiento del buffet, podrá disfrutar de una cena fría. Para acceder a esta cena fría deberá notificarlo en la Recepción, siempre antes de las 22:00h.

El régimen de pensión contratado es personal e intransferible.

La media pensión se compone de desayuno y cena.

Antes de entrar en los centros de consumo los usuarios deberán exhibir, a los responsables de los mismos, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.

Se prohíbe el consumo de bebidas y comidas en las zonas comunes del establecimiento si no han sido adquiridas en alguno de los puntos de venta del Hotel.

El servicio de descorche, hielo o copas para cualquier bebida no adquirida dentro del establecimiento tendrá un coste adicional que deberá ser abonado por el cliente.

El Hotel podrá impedir el acceso a cualquier empresa externa de servicio de comida a domicilio, aunque su servicio, incumpliendo lo aquí establecido, hubiese sido solicitado por un cliente alojado en el mismo.

El Hotel, además, no se hace responsable de las mercaderías que pudieran ser ingresadas al Hotel contraviniendo lo aquí recogido.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del Hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.

## Eventos y salas de reunión.

### Eventos

En salas de reunión y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridad en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apilados en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Se deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte. No se pegarán ni anclarán carteles u otros elementos en las paredes.

No estará permitido acceder con alimentos o bebidas del exterior, sin previo conocimiento y autorización por parte del establecimiento, previa firma del documento correspondiente de exención de responsabilidad y aportación del Registro Sanitario de los productos.

### Alquiler de salas

El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y/o nociva. La persona que suscribe el contrato de alquiler o cesión será responsable de toda actividad que se desarrolle, así como los daños que produzcan y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del Hotel.

### **Colaboración**

Si el cliente 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 personal para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

## Objetos perdidos y abandonados

Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo de alojamiento de un cliente o alquiler de espacios, se retirarán tras efectuarse el inventario de los mismos.

Los objetos estarán a disposición del cliente que los hubiese perdido y/o abandonado, pudiendo ser recogidos en el Hotel. Con el fin de conseguir que la localización del objeto sea lo más ágil y efectiva, el cliente deberá informar de todos aquellos datos referentes a la descripción del objeto que hubiese extraviado y demás circunstancias que rodearon su pérdida o abandono.

En caso de que el cliente solicite que el objeto le sea enviado, deberá abonar el precio del transporte que será a portes debidos y asimismo deberá abonar los gastos que el depósito del mismo pueda generar al Hotel.

Los documentos de identificación personal (D.N.I., Pasaportes, etc.), en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Las mercancías perecederas si no se reclaman, serán destruidas al día siguiente de ser encontradas. El resto de los objetos encontrados, permanecerán en depósito el Hotel durante un plazo máximo de 180 días.

En caso de que se supiera a quien puedan pertenecer, dicho periodo se contará desde que se haya notificado este hecho fehacientemente a la dirección facilitada por la persona usuaria del establecimiento para que se le devuelva el objeto olvidado (solicitud de devolución con su dirección que habrá de realizar por escrito).

En caso de no disponer de dirección a los efectos anteriormente señalados o se desconozca a quien pueda pertenecer el objeto, el plazo empezará a contar desde que éste fuera hallado.

De igual forma se procederá en los supuestos de abandono de pertenencias en caso de desalojo y/o expulsión del establecimiento por impago, incumplimiento de las reglas contenidas en este Reglamento, fallecimiento o cualquier otro motivo.

Transcurrido dicho plazo de 180 días, el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas, conforme considere más conveniente.

## Política de privacidad. LOPDGDD

El responsable de sus datos personales es JUSPE S.A. Le informamos que contamos con delegado de protección de datos, con el que podrá contactar por escrito.

La finalidad es la gestión de los datos de los Clientes, para tareas administrativas, facturación y contabilidad. Así como envío de información sobre nuestros servicios y promociones.

No se realizarán transferencias internacionales de datos, ni se cederán datos a terceros, salvo para el cumplimiento de las obligaciones legales, entre otras cuestiones respecto “al parte de viajeros”.

Sus datos serán tratados en virtud de su consentimiento, así como la ejecución de relaciones contractuales, para el cumplimiento de una obligación legal y por interés legítimo.

Puede acceder, rectificar y suprimir los datos, además del resto de derechos reconocidos en la normativa, puede ejercerlos tanto a la dirección como al email, que constan al inicio de la cláusula.

Podrá utilizar los modelos puestos a su disposición por la Agencia Española de Protección de Datos, para ejercer sus anteriores derechos.

Reclamar ante el DPO AEPD: si considera que hay un problema con la forma en que Juspe S.A. está tratando sus datos, podrá dirigir sus reclamaciones previamente al Delegado de Protección de Datos, que mediará para la correcta resolución del conflicto:

Email DPO: [dpo@Hotelipvpalace.com](mailto:dpo@Hotelipvpalace.com)

Dirección: Carretera A7, Km. 1018 (junto a castillo Sohail) 29640 Fuengirola Málaga

Si no es posible resolver el conflicto, siempre puede acudir ante la autoridad de control correspondiente, siendo en España, la competente para ello: Agencia Española de Protección de Datos.

Tiene más información sobre nuestra política de privacidad en nuestra web: [www.hotelipvpalace.com](http://www.hotelipvpalace.com)

### **Cámaras fotográficas y demás dispositivos de toma de imágenes**

Se prohíbe hacer fotografías-videos en los que aparezcan otros huéspedes o empleados del Hotel, y mucho menos si aparecen menores, personas en bañador o top-less, u otras personas que tengan características especiales, como dificultades físicas o psíquicas. Se prohíbe hacer fotografías-videos del personal del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, excepto que el propio empleado hubiera dado su consentimiento, por ejemplo, hacer una foto-video con un/a animador/a, o camarero, u otros, en el que el empleado se aprecia claramente que posa para la foto.

Las fotos-videos realizadas por los huéspedes en las que se pueda identificar a otros huéspedes o a un empleado del Hotel IPV Palace & SPA, solamente estaría permitido su uso en el ámbito

doméstico familiar, y está totalmente prohibida su publicación en cualquier medio físico (documentos, artículos, folletos...), electrónico (ejemplo: email), de Internet (Web, Redes sociales, blog, páginas de calificación de establecimientos como Tripadvisor o similares). Cualquier utilización no autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un Delito contra el honor, la Intimidad, y la propia imagen).

## Recomendaciones de seguridad y asistencia médica

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 nosotros para que se le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto. De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

### 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 seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del Hotel.

### Dispositivos de seguridad y vigilancia

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento Hotelero dispone de dispositivos técnicos con elementos, algunos de ellos de grabación permanente, en pasillos y demás zonas generales o comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

### Dispositivos de seguridad para la prevención de incendios

En el Hotel se hayan instalado un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.

Recuerde que todas las habitaciones y áreas comunes se encuentran equipadas con detectores de incendio, quedando terminantemente prohibida la manipulación de los mismos con el fin de anular su función.

### Corriente eléctrica

La instalación eléctrica de su habitación es de 220 voltios. Queda estrictamente prohibido a los huéspedes usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados. Las medidas de seguridad del Hotel prohíben estrictamente el uso de planchas de pelo, rizador y otros aparatos eléctricos, de gas o de otro tipo que puedan causar un incendio en cualquier punto del Hotel y en las habitaciones.



### **Asistencia médica y primeros auxilios**

Si sus aptitudes físicas están limitadas o sufre padecimientos o enfermedades contagiosas, hágalo saber al personal de Recepción a su llegada lo antes posible a fin de que el Hotel pueda a su vez, tomar las medidas oportunas que fuesen necesarias. Este establecimiento dispone de botiquín fijo debidamente señalizado y convenientemente dotado a disposición de nuestros Clientes que lo pudieran necesitar.

Si algún huésped enfermase, la Recepción del Hotel contactará con el servicio médico a petición expresa del huésped que lo requiera para que pueda ser atendido o en su caso trasladado al lugar adecuado, siendo el coste a cargo o cuenta del propio huésped. En caso de que el cliente que se ponga enfermo no sea capaz de actuar por sí mismo ni haya una persona que pueda actuar por él, el Hotel se encargará de las gestiones necesarias para que pueda recibir ayuda médica. El Hotel podrá exigir al propio cliente o, en su defecto, a los familiares o la Parte Pagadora, el pago de los gastos ocasionados que haya tenido que asumir el Hotel.

En el supuesto de que el cliente sufra (o es probable que sufra) de un proceso infeccioso u otra enfermedad o se encuentre en tales condiciones que sea (o pueda ser) peligroso para las personas que permanezcan en el Hotel, el establecimiento tiene derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato y obligar al cliente a salir del Hotel inmediatamente.

El Hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra dentro de las instalaciones del Hotel tales como caídas, golpes, picaduras de animales, entre otros. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al Hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal.

## Varios

### Toallas

Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.

Lavado y secado de ropa. No está permitido lavar ropa en las habitaciones ni tender prendas en las ventanas, en las barandillas de las terrazas ni en el interior de las mismas, colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos. Los huéspedes tienen a su disposición un tendedero en la terraza de la habitación para tal uso (excepto en las habitaciones de planta baja).

### Paraguas

Disponemos de servicio de paraguas, previo cargo de depósito en la cuenta de la habitación hasta su devolución. En caso de no ser devuelto, dicho depósito será cobrado en la cuenta del cliente en el momento de la salida.

### Silencio

A partir de las 22:00h es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás Clientes del Hotel. Modere el volumen del Televisor, y de voz.

### Dispositivos móviles

Asimismo, se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.

### Ahorro de energía

Para contribuir al ahorro de energía, deberá encender el aire acondicionado con las puertas y ventanas de la habitación cerradas.

### Dudas y cuestiones diversas

Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del Hotel podrá dirigirse a nuestro personal de Recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión.

### **Servicios prestados por terceros**

Podrá informarse en la Recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.

Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.

### **Seguridad en el interior de las habitaciones**

Se prohíbe el uso de cualquier dispositivo que pueda generar un riesgo para las instalaciones y las personas (cuchillos, hornillos, planchas, gas portátil, cachimbas, etc).

Se ruega desechar de manera correcta cualquier tipo de utensilios médicos o inyectable tras su debido uso.

### **Patinetes eléctricos, bicicletas y similares**

No está permitido acceder a las instalaciones del Hotel con bicicletas o patinetes eléctricos, a su vez, se prohíbe su uso dentro de todas las zonas comunes (a excepción de aquellos para personas con movilidad reducida). Existe un parking destinado a tal uso en el exterior del Hotel. No se almacenarán estos vehículos en nuestra consigna o pasillos interiores. El Hotel no se responsabilizará por daños o pérdidas de estas pertenencias.

# Acta de aprobación del Reglamento de Régimen Interior del Hotel

En Fuengirola, a 16 de enero de 2026

D. Ignacio Pérez Valero, con DNI 44653364-Z, con domicilio a estos efectos en el Hotel IPV Palace & Spa, en Playa del ejido, 3, A-7 Km 1018, 29640, Fuengirola, Málaga, en calidad de REPRESENTANTE DE LA PROPIEDAD del citado Hotel,

MANIFIESTA:

Que da su conformidad y aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Hotel IPV Palace & Spa, redactado y aprobado en la presente fecha, el cual será puesto en conocimiento de los clientes mediante su publicación en la página web del Hotel, así como quedará a disposición de los mismos en la Recepción del Hotel, siendo su cumplimiento obligatorio para todos los Clientes.

Igualmente, traslada el presente documento, así como el citado Reglamento de Régimen Interior, a la representación legal de los trabajadores de JUSPE, S.A., es decir, esta empresa.

Firmado,



D. Ignacio Pérez Valero

44653364-Z


REPRESENTANTE DE LA PROPIEDAD

## Comunicación a la representación de los trabajadores de JUSPE.SA

En Fuengirola, a 16 de enero de 2026

D. Ignacio Pérez Valero, con DNI 44653364-Z, representante de la propiedad de la empresa, comunica a la representación de los trabajadores de JUSPE.SA (Hotel IPV Palace & Spa) que ha sido aprobado con fecha 16 de enero de 2026 el Reglamento de Régimen Interior para Clientes de nuestro Hotel. El mismo se les entrega en este acto y se les comunica su publicación en la página Web del Hotel y que quedará a disposición de quien lo requiera en la Recepción del Hotel.

Rogamos firmen, el presente documento a efectos de recibí

  
28.949.450-V