

# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

## **COLINA DEL PARAISO**

### **PREÁMBULO.-**

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 interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.

2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, 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.

3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a 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.

4. El reglamento de régimen interior 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 por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.

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, 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 en nuestra página web y en Recepción.

## **CAPITULO I**

### **Condiciones de admisión**

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

1.1.- Este complejo 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 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 complejo con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

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

2.1.- Será requisito previo para hacer uso del apartamento cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada en Recepción; 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.

2.2.- Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el complejo pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. También podrán exigirle un depósito para cubrir posibles daños/deteriores dentro del apartamento. Éste podrá ser en efectivo o a través de tarjeta de crédito.

2.3.- Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación del Establecimiento, número de apartamento, 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 complejo directamente, el precio total de la estancia contratada.

#### **Artículo 3.-** Derechos.

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) 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.
- 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 complejo 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 4.- Obligaciones.**

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre el apartamento.
- d) 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.
- e) Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- f) Respetar el entorno medioambiental.
- g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.

## **CAPITULO II**

### **Normas de funcionamiento**

#### **Artículo 5.- Reserva.**

5.1.- 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.

5.2.- 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

- a) Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este el Establecimiento, recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

5.3.- La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

5.4.- Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de apartamento reservado en la fecha convenida.

5.5.a.- Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día de llegada.

5.5.b.- Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

#### **Artículo 6.- Precio.**

6.1.- 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.

6.2.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria (VISA o MASTERCARD); o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

6.3.- En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en nuestra publicidad.

6.4.- En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en la publicidad se hará constar si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

6.5.- Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

#### **Artículo 7.- Periodo de ocupación.**

7.1.- Como cliente, tendrá derecho a la ocupación del apartamento desde las 16:00 horas del primer día del período contratado hasta las 10:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a dos horas.

7.2.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su apartamento por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido "late check-out".

7.3.- 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.

7.4.- No se permitirá la ocupación y estancia de más personas a las contratadas en a reserva. En ese caso, se abonará la diferencia y en caso de superar la ocupación máxima permitida, tendrá que reservar otra unidad (si hubiese disponibilidad) a la tarifa fijada. En caso de no disponer se unidades, tendrán que abandonar las instalaciones.

**Artículo 8.-** Servicio de caja fuerte de seguridad en apartamentos.

8.1. Los apartamentos de este Establecimiento están dotados de caja fuerte con un coste de alquiler por día.

8.2.- Nuestro complejo no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la caja fuerte del apartamento.

**Artículo 9.-** Servicio de limpieza de apartamentos.

El servicio de limpieza de apartamentos está incluido únicamente si está alojado un mínimo de 8 noches siendo el día elegido a mitad de la estancia, en horario de 10.00h a 18.00h. Limpiezas extras y reposición de lencería, toallas, amenities etc. consultar en Recepción precios.

**Artículo 10.-** Aparcamiento y garaje

Este servicio Gratuito está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del complejo y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento. Se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la zona de carga y descarga y ante amenaza de multa por el ayuntamiento, no se permite aparcar /estacionar en la parada de taxi de la calle Pinsapo.

**Artículo 11.-** Gimnasio

El horario del gimnasio es de lunes a domingo desde las 08:30 h. hasta las 21:00 h. 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 dieciséis años. Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados y es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene. Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala. Cumplir el aforo es indispensable. En beneficio de todos, se ruega colocar 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 en el Recepción.

**Artículo 12.-** Prohibiciones y Normas de convivencia.

12.1.- No se permitirá la ocupación y estancia de más personas que las reservadas. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para esa ocupación. En caso de superar la capacidad máxima tendrá que reservar otra unidad si hay disponibilidad o deberán abandonar las instalaciones.

12.1- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

12.2.- Se considera esencial que la vivienda se disfrute sin causar molestias ni ruidos a los vecinos, especialmente en hora de siesta y después de las 24.00 h.

12.2a- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

12.3.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las terrazas / balcones de los apartamentos. Para ello, el apartamento dispone de lavadero y un tendedero.

12.4.- Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello por la seguridad de todos.

12.5.- Este Establecimiento no admite animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales o personas que por motivos de enfermedad lo requieran. En este último caso deberá presentar documento de un facultativo que lo acredite.

12.6.- 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. El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción.

12.7.- Se prohíbe el uso de las toallas del apartamento para la piscina o la playa. Ponemos a su disposición en recepción toallas para uso exclusivo de la piscina o playa mediante un depósito que le será devuelto el día de la salida. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina por su propia seguridad.

12.8.- Se prohíbe el uso de las piscinas a partir de las 19 ó 20 horas (dependiendo de la temporada) ya que es cuando el personal de mantenimiento inicia la limpieza y cloración de las aguas. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

12.9.- En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños o personas que no saben nadar. Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las personas y plantas.

12.10.- Se prohíbe hacer *barbacoas* dentro o fuera del apartamento por estar ubicado en una zona verde protegida. Podríamos cargar una penalización mínima de 200 € por incumplimiento de la norma.

### **Artículo 13.- Limitaciones.**

13.1.- Se limitará el acceso a una zona o instalación del complejo:

a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.

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.

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

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.

13.2.- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

13.3.- El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 13.1 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del complejo.

#### **Artículo 14.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.**

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

14.2.- Queda prohibido andar descalzo por la Recepción, aseos patio, Restaurante, a excepción de las áreas de hamacas, jardines y piscina.

14.3.- Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

#### **Artículo 15.- Consejos y sugerencias**

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.

2. Vigile y controle sus pertenencias en la piscina, no las deje desatendidas.

3. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su apartamento. Cierre la puerta de su apartamento 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.

4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su apartamento.

6. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su apartamento de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

7. Si olvida o extravía su llave, acudir e informar sólo el personal de Recepción. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

8. En caso de que se fume en la terraza del apartamento, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar. Dentro del apartamento no es conveniente.

9. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su apartamento y nunca permita la entrada de personas en su apartamento con entregas que no han sido solicitadas.
10. En caso de desear que le limpien de nuevo el apartamento, comuníquelo a Recepción y le informará del suplemento.
11. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
12. La instalación eléctrica de su apartamento es de 220 Voltios.
13. Respete las zonas en las que se encuentran otros apartamentos durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
14. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines y también respete los horarios de todas las instalaciones del complejo.
15. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
16. Algún horario puede cambiar en función de la época del año y la ocupación; club de niños, pool bar y restauración deben consultar horarios en Recepción.

### **CAPITULO III**

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

**Artículo 16.-** Servicios prestados por terceros.

16.1.- Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del complejo, de las que podrá informarse en la Recepción. Este complejo no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

### **CAPITULO IV**

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

**Artículo 17.-** Seguridad sobre instalaciones y servicios.

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

17.2.- 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 Recepción.

17.3.- 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.

### **CAPITULO V**

#### **Emergencias o crisis sanitarias**



**Artículo 18.-** Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

18.1.- 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 Versión julio/2020 14 nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

18.2.- El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades 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.