REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
HOTEL SPA CÁDIZ PLAZA
Nº REGISTRO TURISTICO: H/CA/01289
H ****
MODALIDAD CIUDAD

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **HOTEL SPA CÁDIZ PLAZA**, está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la ley 13/2011 de 23 de diciembre del turismo de Andalucía y **el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, que introduce medidas aplicables a establecimientos hoteleros y otros ámbitos turísticos, y el Decreto 31/2024, de 29 de enero, por el que se modifican diversas disposiciones en materia de viviendas de uso turístico, apartamentos turísticos y establecimientos hoteleros en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona mayor de 14 años que se aloje deberá firmar un parte de entrada, exhibiendo documento nacional de identidad o pasaporte según establece el Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre, así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden Int. /1922/2003, de 3 de julio, sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.
- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 14 h. del mediodía. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de dos horas, **según Art. 26 del decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo**
- A su llegada se le informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información según articulo **20.2 de la ley decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo.**
- Así mismo, se pondrá a su disposición un dispositivo digital de firma donde procederá a la firma de su registro, se le informará y procederá a la aceptación de la ley de Protección de datos, así como se le facilitará información al respecto de nuestro club de fidelización.
- Si bien y en cumplimiento de lo estipulado en el **artículo 36 de la Ley de Turismo de Andalucía**, y el **artículo 4 del decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo**, el acceso a los establecimientos turísticos es libre, sin ningún tipo de restricciones previas, el titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que incumplan lo dispuesto en el **artículo 24 de la Ley de turismo de Andalucía, en el decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo** y lo expresado en este Reglamento Interior o que pretendan permanecer en el mismo con una finalidad diferente de la del normal uso de estos servicios.

- La condición de usuario turístico se adquiere tras su firma en el dispositivo digital en el momento del check in.
- Para realizar el CAMBIO DE DIVISA, es obligatorio la identificación de quien lo realiza. Este servicio se realizará solo y exclusivamente a Huéspedes alojados en el establecimiento.
- En nuestro programa de Fidelización MYSENATOR, al cual se puede adherir gratuitamente bien en cualquiera de nuestras recepciones con un código QR, a través de nuestra central de reservas, o través de nuestra página web https://www.senatorhr.com/my-senator-signup/ Existen una serie de niveles de clientes con unas ventajas y descuentos a los cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de Fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo.



- Cualquier UP-grading (hab. categoría superior) solicitado por miembros de dicho club, dependerá de la disponibilidad del tipo de habitación, no existiendo relación contractual alguna con el Hotel, por lo cual no cabe reclamación.
- 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 interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011 de 23 de diciembre.

DEPOSITO DE GARANTIA

- El establecimiento se reserva el derecho de solicitar al cliente , en el momento del check-in o durante su estancia , un depósito de garantía como medida de seguridad cuando las circunstancias lo aconsejen ya criterio de la Dirección del hotel. El importe y las condiciones del depósito serán comunicados al cliente previamente a su exigencia.
- Dicho depósito podrá destinarse a cubrir posibles daños ocasionados en las instalaciones, mobiliario o equipamiento del hotel, así como otros cargos pendientes derivados de la estancia , de conformidad con las condiciones del establecimiento y la normativa aplicable.

FACTURACIÓN, TARIFAS Y ESTANCIA.

- Las tarifas de precios del alojamiento, están a su disposición en la recepción del Hotel.
- Deberá abonar el importe del alojamiento en el momento de la llegada al hotel. En el caso de servicios extras, deberán abonarse en el momento de presentación de la factura, según las condiciones pactadas. (Excepto clientes que faciliten tarjeta de crédito como garantía a su llegada, los cuales lo realizaran a la salida del hotel).
- Si usted tiene contratada su estancia y servicios en nuestro hotel con una agencia con la que no tenemos crédito y su reserva no ha sido abonada previamente a su llegada, nos reservamos el derecho de admisión, salvo que usted garantice el pago de la misma mediante tarjeta de crédito o efectivo
- Con independencia de que la empresa y el Huésped puedan pactar o no, en el momento de la entrada o formalización de la reserva, el abono por adelantado de la estancia, este establecimiento podrá exigir, en cualquier momento, a sus huéspedes y previa presentación de la correspondiente factura, el abono de los servicios prestados.
- El hotel podrá reclamar, independientemente de lo anterior, el pago durante su estancia de facturas cuyo importe sea superior a 300 €.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- Este establecimiento admite una mascota por habitación siempre y cuando no supere un peso de 25 kg. Para ello se requiere una limpieza especial de la habitación, cuyo coste es de 25€ por estancia. El suplemento por mascota y día será de 12€. Durante el tiempo de limpieza de la habitación (el cual será concretado en el check-in) la mascota no podrá estar en la misma. La mascota tendrá que ir siempre acompañada de su dueño. No se permite el acceso de la mascota a zonas comunes tales como Spa, Buffet desayuno, Cafetería y Terraza.
- En caso de desperfectos causados por la mascota, el Hotel cargará en la factura del huésped, la cantidad que conlleve la subsanación del desperfecto más una indemnización de 100€, por el arreglo de los daños causados.
- Este establecimiento tiene hojas de Reclamaciones a disposición de los clientes que las soliciten.
- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen los ascensores, si no van acompañados de un adulto.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en recepción.
- El hotel no dispone de parking privado.
- La dirección del hotel se reserva la facultad de poder modificar los horarios o servicios en función de las necesidades internas del hotel y tras las oportunas notificaciones públicas.

HABITACIONES

- La hora máxima de salida de la habitación es a las 12 h. del mediodía. En caso de no cumplir esta norma, se cargará un día más de estancia **según artículo 26 del Decreto-ley 13/2020.** Si desea ampliar su estancia (previa disponibilidad del hotel) deberá comunicarlo en recepción con antelación.

- Este establecimiento dispone del servicio de habitaciones según información que se le facilitará contactando con Recepción. Servicio extra **–NO INCLUIDO-** en cualquier modalidad/régimen contratado.
- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación y no estén depositados en la caja fuerte. El establecimiento tiene un seguro por expolio de hasta 1.500 € por caja fuerte. El establecimiento no se hace responsable de objetos de valor personales que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurante, cafetería, etc.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- En el minibar que ponemos a su disposición en las habitaciones, encontrará dos botellas de agua como cortesía el día de su llegada.
- Utilizando el sistema de cambio de toallas que está indicado en su habitación nos ayudara a proteger el medio ambiente mediante el ahorro de agua, energía y detergentes.
- Recuerde que si mantiene la puerta de la terraza o ventana de su habitación abierta, se desconecta el sistema de aire acondicionado o calefacción.
- Por respeto a los demás huéspedes controle el volumen del aparato de televisión existente en su habitación, asimismo guarde silencio en los pasillos a partir de las 22 h.
- El hotel se reserva el derecho a llevar a cabo las acciones pertinentes por los desperfectos o roturas que se produzcan en el contenido o continente de las habitaciones o instalaciones del hotel producidas por el propio huésped.
- Si desea utilizar el servicio de lavandería contacte con la recepción, el servicio tarda 48 h. Servicio exprés, según disponibilidad (24 horas).
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 10 hasta las 14h. Pudiendo alargarse hasta las 16.00 en momentos de alta ocupación.
- En virtud de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, está prohibido fumar en todo el establecimiento. El uso de cigarros, cigarrillos electrónicos y cualquier otro dispositivo para fumar no está permitido en el interior. Fumar en su habitación le costará una tarifa de 150€.

RESTAURANTE Y CAFETERIA

- Si desea encargar un picnic o desayuno frío, deberá solicitarlo en la recepción el día anterior, antes de las 20.00 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en hablar con nuestro responsable de F y B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- Le recordamos que no está permitido meter o sacar alimentos o bebidas del buffet de desayuno. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.
- Queda prohibido el acceso a mascotas.
- No está permitida la entrada al restaurante sin calzado o en traje de baño.

VARIOS

- No se entregarán elementos de juego a niños menores de 10 años que no estén acompañados de un adulto.
- El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente / incidente que tenga lugar en sus instalaciones por un uso indebido de las mismas.
- Por su seguridad no está permitido andar descalzo o con los pies mojados en el interior del hotel.

NORMAS PREVENTIVAS CONTRA INCENDIOS

- No está permitida la utilización de aparatos de calefacción no autorizados en las habitaciones.
- Prohibición expresa del transporte o uso de objetos o líquidos inflamables.
- No manipule la instalación eléctrica.
- En virtud de la ley 42/2005 de 26 de diciembre modificada por la ley 42/2010 de 30 de diciembre, **no está permitido fumar en el establecimiento**. El Uso de cigarros, cigarrillos electrónicos y cualquier otro dispositivo para fumar, no está permitido ni en el interior del establecimiento ni en la habitación. Fumar en su habitación le costará una tarifa de limpieza especial de 150€.

Obligaciones del usuario de servicios turísticos. Artículo 22 Ley 13/2011, 23 de Diciembre del Turismo de Andalucía.

A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones que sean aplicables, el usuario de servicios turísticos tiene obligación de:

a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que éstos no sean contrarios a la presente Ley o a las disposiciones que la desarrollen, y se encuentren debidamente aprobados y diligenciados por la Administración.
c) Pagar el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.
d) Respetar los establecimientos, instalaciones y propiedades de las empresas turísticas que utilicen o frecuenten.
e) Respetar el entorno medioambiental de Andalucía.

Acceso a los establecimientos hoteleros. Art. 4 del Decreto-ley 13/2020 de la conserjería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía

1. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 3.1, del presente Decreto, respecto a los servicios complementarios de uso público, los establecimientos hoteleros serán considerados, a todos los efectos, como establecimientos de uso público, siendo libre el acceso a los mismos, sin más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.
2. La admisión o permanencia en los establecimientos hoteleros sólo podrá denegarse:
a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.
b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.
c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
3. En ningún caso el acceso a los establecimientos hoteleros podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Obligaciones de los usuarios del establecimiento Hotelero. Art. 20 del Decreto 71/2020

A los efectos de este Decreto y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, los usuarios de los establecimientos hoteleros tienen la obligación de:
a) Formalizar, con carácter previo al uso de las instalaciones, el correspondiente documento de admisión.
b) Observar las normas de seguridad, convivencia e higiene dictadas por la dirección para la adecuada utilización del establecimiento.
c) Cumplir las normas contempladas en el reglamento de régimen interior que, en su caso, exista en el establecimiento.
d) Respetar el establecimiento, el equipamiento y sus instalaciones.
e) Abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura en el mismo establecimiento o en las condiciones pactadas. En ningún caso el hecho de presentar una reclamación exime de las obligaciones de pago.

Artículo 3. Régimen jurídico

1. Los establecimientos hoteleros se someterán a las prescripciones de la Ley del Turismo, a lo establecido en el presente Decreto y a la normativa sectorial que, en su caso, les sea de aplicación.
   En particular, los servicios complementarios que se presten al público en general se someterán, además, a la normativa vigente que resulte de aplicación en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas.

El gerente del establecimiento y nuestro departamento de Atención al cliente están a su disposición para atender sus quejas o sugerencias durante su estancia. No se admitirán quejas formuladas con posterioridad a su salida.