

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
SENATOR HUELVA HOTEL
Nº REGISTRO TURISTICO: H/HU/00491
H ***
MODALIDAD CIUDAD

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **SENATOR HUELVA HOTEL**, 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 aplicación de descuentos de niños, en cualquier modalidad de pago, están sujetos a la acreditación de edad a la llegada al hotel. Esa acreditación se hará mediante presentación de uno de los documentos ORIGINALES siguientes: DNI, Libro de familia o pasaporte. Niños de 3 a 14.99 años y bebés hasta 2.99 años. En caso de no poder presentar acreditación a la llegada se cobrará el importe por parte de recepción como fianza, mediante tarjeta de crédito o efectivo, hasta que la acreditación pueda ser comprobada.
- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 12 h. del medio día. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de dos horas. Según Art. según art 20.2 de la ley decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo.
- A su llegada se le facilitará un pad de firmas que deberá firmar, donde se le informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información según artículo 20.2 de la ley decreto-ley 13/2020 de 18 de mayo.
- Si bien y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 36 de la Ley de Turismo de Andalucía, y el artículo 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 del 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 al firmar el preceptivo documento de admisión inmediatamente después de acceder al mismo.
- 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://mysenator.senatorhr.com>. 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.



- 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 interno, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al mal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

FACTURACIÓN, TARIFAS Y ESTANCIA

- Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel, en los demás lugares donde se presten los servicios se encontrarán allí.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- La recepción podrá pedirle, en el momento de registro, una tarjeta de crédito por reserva como garantía para cubrir cualquier cargo extra que realice durante su estancia.
- 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 perros de hasta 25 Kg., previo pago de tarifa diaria (a excepción de los perros guías/acompañantes y aquellos que por temas médicos y terapéuticos necesiten estar que son gratuitos). Estos últimos deben acreditarlo por escrito. A la llegada se se le informará y cargará un suplemento de 25,00 euros en concepto de gastos de limpieza y en concepto de estancia, más 12,00 euros por día de estancia. No pueden alojarse dos mascotas en una misma habitación en caso de que superen los 25kg.
- Detallamos normas de seguridad e higiene para estancias con animales de compañía
 - Por higiene evite que su animal de compañía suba a las camas o sofás.
 - Procure que su perro no ladre, sobre todo dentro de la habitación, para evitar molestias al resto de huéspedes.
 - Por seguridad e higiene no está permitido el acceso a bares / restaurante / piscina y zonas comunes, salvo perros guías.
 - No lleve suelto a su perro.
 - Para realizar la limpieza diaria de su habitación por favor póngase en contacto con recepción o con la gobernanta. Durante el tiempo de limpieza de su habitación deberá sacar a su mascota de la habitación para facilitarnos la correcta limpieza.
- 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.
- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen la puerta automática /giratoria solos, o jueguen con ella, el hotel no se hace responsable de accidentes por un uso indebido de la misma. Dicha puerta es automática por lo que NUNCA se debe forzar ni intentar hacerla andar a contrasentido ya que los sistemas de seguridad la paran. Igualmente, las puertas, tienen unos sensores de presencia a la entrada y salida para accionar el funcionamiento por lo cual si permanecen dentro se parará.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en recepción.
- El hotel dispone de un garaje con plazas limitadas para el estacionamiento de vehículos para nuestros huéspedes, Las tarifas están a su disposición en la recepción. El hotel no se hace responsable de desperfectos ocasionados en los automóviles que se encuentren aparcados en el garaje o aparcamiento del hotel que no sean producidos por averías o destrozos del propio garaje.
- Todo vehículo estacionado tendrá su cargo en la factura; en caso de no poder identificar el vehículo se demandará a la autoridad competente para su retirada. No haciéndose cargo el Hotel/empresa de los gastos que se deriven de tal hecho.



- 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 medio día, 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 deberá comunicarlo en recepción con antelación.
- Este establecimiento dispone de servicio de habitaciones según información que encontrará en la carta de QR que hemos puesto a su disposición en su habitación. 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 los objetos personales o de valor que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurantes, piscinas, parking, etc.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- Ofrecemos la posibilidad de elaborar su propia colección de bebidas para el minibar, solicitándolo en recepción, debiendo abonar las bebidas que sean solicitadas.
- 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 22.00 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. La ropa entregada antes de las 10.00 h se devolverá en el mismo día. La responsabilidad del Hotel, en caso de pérdida o deterioro, no podrá exceder nunca de cinco veces el precio del mercado para el servicio.
- La limpieza de la habitación es diaria y se realiza desde las 10 hasta las 14 h. Pudiendo alargarse hasta las 15.30 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 limpieza de 150€.

RESTAURANTES Y BARES

- La tarjeta de su habitación se le entregará a la llegada, dicha tarjeta es personal e intrasferible.
- Para acceder al restaurante es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. No se permite la entrada sin calzado, sin camisa o camiseta o en traje de baño. Tampoco se permite entrar mojado.



- Si desea encargar un Picnic o desayuno frío, deberá solicitarlo en 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&B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- Le recordamos que no está permitido meter o sacar alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.

VARIOS

- Para una mejor convivencia y respeto al descanso del resto de huéspedes, no está permitido el uso de elementos de juego, balones, etc. en las zonas comunes del establecimiento.
- 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 ande 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 las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- c) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.

- 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 los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos 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. 22 ley 13/2011 del turismo de Andalucía

- 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.

LA DIRECCION