

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone:

- 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, 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.*
- 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.*

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

HOTEL ZENIT SEVILLA****

Nº RTA

H/SE/00787

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

- 1.** Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.
- 2.** A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
- 3.** Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos: Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)
 - Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
 - Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
 - Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada
 - 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 del pago
 - Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
 - Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía
- 4.** El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
- 5.** Cada 7 días como máximo o en el momento en el que la factura supere los 300 € de importe, se deberá proceder al pago de todos los gastos generados por lo servicios prestados por el Hotel. De no realizarse esta operación el cliente autoriza expresamente, con la firma del Bienvenido (en el cual viene recogida dicha condición) y desde ese momento, a rescindir el contrato de

hospedaje que mantiene con el establecimiento. El cliente deberá recoger sus enseres en 12 horas máximo o bien el Hotel quedará autorizado a recogerlos y guardarlos en consigna hasta la regularización de la factura.

6. La jornada hotelera comienza a las 14:00 horas del mediodía del primer día del período contratado (16:00 horas para los Apartamentos) y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a cuatro horas.
7. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en la ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo en prolongar la estancia en el hotel se deberá abonar el importe total de la reserva primera o anterior, no pudiéndose prolongar la estancia con facturas pendientes de estancias anteriores.
8. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
9. El horario de limpieza de las habitaciones es de 09:00 a 16:00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
10. Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.
11. Se prohíbe comer y beber en el hall del hotel, debiendo utilizarse los espacios y mesas del restaurante habilitados para ello.
12. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
13. No está permitido el uso del ascensor a los menores no acompañados de un adulto responsable.
14. No está permitido deambular por las zonas comunes del hotel sin calzado y sin ninguna prenda superior (camiseta, camisa, etc...).
15. En cada unidad de alojamiento hay una caja de seguridad gratuita. En el directorio de servicios que hay en cada habitación se encuentra una pequeña guía de funcionamiento del mismo.

- 16.** El mobiliario y utensilios de las habitaciones/apartamentos, así como del resto de estancias del establecimiento, tales como Gimnasio, Solarium, etc..., 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 de 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 a exigir su correspondiente abono.
- 17.** Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:
- a)** Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
 - b)** Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
 - c)** Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
 - d)** Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
 - e)** Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes.
 - f)** Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
 - g)** 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.
 - h)** Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes

de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

18. En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los agentes de la Autoridad Policial competente.
19. No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

APARCAMIENTO Y GARAJE

20. Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.
21. El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.
22. El garaje es un servicio para los residentes del establecimiento cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo, y a la disponibilidad de plazas en el mismo.

El Establecimiento no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de garaje ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

RESTAURANTE / BAR

23. El horario del restaurante es:

Desayuno:

De Lunes a Viernes de 07:00 a 11:00 hrs

Fines de Semana y Festivos de 08:00 a 11:30 hrs

Almuerzo:

De Lunes a Domingo de 13:00 a 16:30 hrs

Cena:

De Lunes a Domingo de 20:00 a 23:30 hrs

Servicio de Cafetería

De Lunes a Domingo de 11:00 a 13:00 hrs y de 17:00 a 20:00 hrs

24. Los productos del Desayuno Buffet deben ser consumidos dentro de nuestras instalaciones, no pudiéndose sacar fuera de las mismas.
25. Si un cliente con desayuno contratado quiere desayunar en horario previo a la apertura del Comedor, el hotel ofrece en estos casos un Picnic para llevar. Para ello deberá notificarlo a la recepción en el check in o por lo menos con 24 horas de antelación.
26. No se permite el acceso al Restaurante con vestuario de baño, debiendo llevar como mínimo pantalones cortos, camiseta y calzado.
27. El horario del servicio de habitaciones es de
 - De Lunes a Viernes de 07:15 hrs a 23:15 hrs
 - Fines de Semana y festivos de 8:15 hrs a 23:15 hrs

PISCINA / SOLARIUM/ TERRAZA 5ª PLANTA

28. El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados en el establecimiento siendo gratuito su uso.
29. La Piscina es de Temporada, abriendo el 01 de Junio y cerrando el 30 de Septiembre siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan.

El horario de la piscina en esos meses es el siguiente:

Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 12:00 a 20,00 hrs.

30. Se prohíbe el baño fuera de ese horario y fuera de los meses de apertura.
31. Excepcionalmente la piscina puede abrir los meses anterior y posterior a la temporada oficial (punto 29), en cuyo caso se anunciará las fechas y horarios concretos, quedando prohibido bañarse fuera del nuevo horario establecido para esos meses.
32. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina y es obligatorio usar bañador para poder acceder a la misma.
33. Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa.
El establecimiento pone gratuitamente a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina.
34. Deposite las toallas usadas en los cestos habilitados en la piscina. No está permitido sacar las toallas de la piscina fuera del recinto (5º planta).

35. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito y solo para los clientes alojados, sin que puedan ser reservadas con antelación. El personal del establecimiento hotelero podrá retirar las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas y trasladar los enseres personales que en ella hubiera a la Recepción del establecimiento.
36. Queda prohibido comer en la zona de la piscina/solarium e introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina/solarium.
37. Hagan uso de las papeleras.
38. No está permitido el uso de colchonetas hinchables en la piscina.
39. Queda prohibido tirarse de cabeza a la piscina o de forma agresiva. Profundidad de la piscina: 90 cm
40. Está prohibido el consumo de bebidas y alimentos en la Terraza del Hotel si éstas no han sido adquiridas en el Bar-Piscina, o en algún otro punto de venta del establecimiento hotelero.

GIMNASIO

41. El establecimiento dispone de Gimnasio de uso gratuito para los clientes alojados. No está permitido la entrada a menores de 15 años sin acompañamiento de un adulto responsable.
42. Para hacer uso del mismo debe reservar hora en Recepción. Las reservas serán por periodos de 1 hora por habitación y día
43. Por su seguridad, para poder hacer uso de las instalaciones se requiere calzado deportivo y ropa deportiva.
44. Deposite las toallas usadas dentro del cubo destinado a tal efecto.

RELACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR EMPRESAS DISTINTAS A LA PROPIETARIA DEL HOTEL

45. El establecimiento ofrece una serie de servicios que son gestionados por empresas distintas de la entidad explotadora, servicios y empresas que se detallan a continuación:

Servicios:

Entidad Gestora del mismo:

- Servicios de Limpieza	Corumba Tourism SL – B 86568995
- Auxiliares de Servicio	Corumba Tourism SL – B 86568995
- Mantenimiento	Obras y Proyectos Pronur SL – B 85698520
- Restaurante/Cafetería/Terraza pta baja	Restaurantes Saona SL – B 97715460
- Cafetería – Atico 5ª planta	Restaurantes Saona SL – B 97715460

INFORMACIÓN Y DUDAS

- 46.** 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, siendo el Director-a el máximo responsable del Hotel.

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

- 47.** Podrá informarse en Recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
- 48.** Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
- 49.** Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- No deje sus pertenencias desatendidas en las mesas/sillas de las zonas comunes del Hotel.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

- Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecia como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Por su seguridad, si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación, para lo cual deberá presentar su DNI/Pasaporte, o en su defecto contestar a algunas preguntas de seguridad.
- No se moleste si le piden en Recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: “Por favor, no molesten”.
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).