



## **REGLAMENTO INTERNO HOTEL BS CAPITULACIONES**

**Nº REAT: H/GR/01254**

### **REGISTRO DE ENTRADA Y DOCUMENTO DE ADMISIÓN**

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.

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento. Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, el número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado y fecha de entrada. Dicho documento de admisión deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez firmado este documento se dará por hecho que el cliente respetará este Reglamento, sus derechos y obligaciones. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento.

### **NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

El desconocimiento de este reglamento no exime al cliente de su cumplimiento ya que dicho reglamento está basado en las normas de legislación vigente.

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1. Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA HOTELERA**

BS Capitulaciones 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 el apartado anterior. Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

También pueden variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute, a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios.

Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios existentes en los alojamientos.

Este establecimiento tiene la obligación de dar sus precios. De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios de sus precios. De facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios. De contar con un Director o Gerente como máximo responsable del establecimiento ante los usuarios. De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia.

De facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

### *Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento*

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 14 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar en dos horas la puesta a disposición del usuario la unidad de alojamiento.

Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

### *Precios, facturas e información*

El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio, tampoco del uso de útiles, enseres y otros servicios, prestados fuera del recinto del establecimiento hotelero, ni del comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas. Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares, alquiler de cajas y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detalladas en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

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 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

### *Uso y disfrute de instalaciones, equipos y servicios*

#### *Recepción*

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las llaves o tarjetas para acceder a los alojamientos. El Director, junto con el personal de recepción, informará a los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos

#### *Cajas de seguridad*

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad para usar por quien lo desee. BS Capitulaciones no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas. BS Hoteles no se responsabilizará del contenido de la caja en el supuesto robo, hurto o extravío de la misma.

#### *Varios*

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable. No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados.

BS Capitulaciones se reserva el derecho a solicitar depósitos para los diferentes alquileres (mandos de televisión etc.)

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el Restaurante no se permitirá la entrada a los caballeros con pantalón corto y camiseta sin mangas.

A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.

El régimen alimenticio es personal e intransferible.

Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre la salud pública.

Con el objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación en zonas generales o comunes.

## **SERVICIOS DEL HOTEL**

Cajas fuertes

Mandos de TV

Servicio de impresión

Late Check out (bajo petición)

Servicio de limpieza de habitaciones

\*Algunos de estos servicios tienen coste adicional

### *Horarios de Cafetería*

De 8:00 -11:00h y de 20:00-23:00h

### *Horarios de Restaurante*

Los horarios varían en función de la ocupación y no hay unos horarios fijos, se pueden consultar a diario en la recepción.

\*Está prohibido sacar comida del restaurante

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO**

1. Los establecimientos hoteleros podrán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para los usuarios durante la estancia.

El reglamento de régimen interior que, en su caso, exista, especificará, como mínimo, las condiciones de admisión, las normas de convivencia y funcionamiento, así como todo aquello que permita y favorezca el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de los mismos a los usuarios que incumplan el reglamento de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

2. Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura.

3. BS Capitulaciones podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras, conforme a la legislación aplicable.

4. BS Capitulaciones no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en las cajas fuertes.

5. La reserva de alojamiento comienza a las 14:00 horas del primer día del período contratado, excepto en períodos de máxima ocupación, que se podrá atrasar por parte del establecimiento hasta las 16:00 horas y, finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios, rogamos consulte en recepción. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más.

6. 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 de doble.

7. El horario de limpieza de las habitaciones es de 9:00 a 13:30 horas.
  8. Se prohíbe fumar en las zonas comunes y habitaciones del hotel.
  9. Se prohíbe consumir comidas y bebidas en las zonas comunes del hotel.
  10. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas del comedor del hotel.
  11. Se prohíbe el acceso a personas acompañadas de animales
  12. Conforme al Reglamento General de Admisión de personas en establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas, se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes supuestos:
    - Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
    - Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
    - Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
    - 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, o no reúna las condiciones de higiene.
    - 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 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.
    - Cuando provoque ruidos que molesten 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.
- 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.
13. No se podrá reservar servicios del establecimiento o de las unidades de alojamiento en contra del precio estipulado.
  14. La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimenta serán las establecidas al efecto.
  15. No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del establecimiento sin la vestimenta adecuada.
  16. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso "Por favor, limpien la habitación" en el exterior de la puerta de su habitación.
  17. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso "Por favor no molesten" en el exterior de la puerta de su habitación.

18. Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.
19. BS Capitulaciones 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 hacer uso del depósito y/o tarjeta de crédito depositada por el cliente cuando realiza su reserva para solventar dichos desperfectos y reclamar de éste la indemnización correspondiente sin necesidad de previo aviso si el cliente ya ha abandonado el establecimiento, reservándose el cliente el derecho de pedir las facturas correspondientes por tales desperfectos.
20. BS Capitulaciones se reserva tanto el derecho de admisión como el derecho de solicitar un depósito como garantía de la habitación. Este depósito será devuelto el día de salida, siempre y cuando las instalaciones no hayan sufrido daño alguno por parte de los clientes ocupantes del hotel.
21. Está prohibida la entrada en BS Capitulaciones de cualquier persona no inscrita en el registro policial, salvo decisión expresa de la Dirección.
22. Los niños menores de 14 años deben de estar siempre acompañados por un adulto.
23. La Dirección del establecimiento recomienda:
  - Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
  - Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando sólo sea por un corto espacio de tiempo.
  - Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
  - Cierre su equipaje cuando no lo utilice. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
  - Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción. Devuelva siempre su llave, en mano, cuando abandone el hotel.
  - Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecie 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 usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
  - No se moleste si le piden en recepción que se identifique.
  - No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
  - No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de ella.
  - No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del Hotel.
  - No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
  - No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
  - Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
  - 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.
  - Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones de BS Capitulaciones.
  - Algún horario puede cambiar en función de la ocupación y de la época del año.

-Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación

,