**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**
**HOTEL SENATOR GRANADA**
**Nº REGISTRO TURISTICO: H/GR/01268**
**H ****
**MODALIDAD CIUDAD**

## DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **HOTEL SENATOR GRANADA**, 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 4/2023 de 16 de Enero por el que se aprueba el Reglamento de Ordenacion de los Apartamentos Turisticos, Hoteles y establecimientos de Hospedaje en Andalucia.

## RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona mayor de 14 años que se aloje deberá firmar el parte de entrada, exhibiendo su Documento Nacional de Identidad o pasaporte, conforme a lo establecido en el Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se regula el registro documental de personas físicas que accedan a establecimientos de alojamiento. Asimismo, deberá firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros, de acuerdo con la normativa vigente aplicable.

- La aplicación de descuento 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 familia o pasaporte. Niños de 3 a 11.99 años y bebes 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 y momentos 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 artículo 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 la posibilidad de adhesión a nuestro sistema de fidelización propio, Senator Vip.

- 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 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.
- 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 +34950335335, 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 (habitación de 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.
- 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 por limpieza especial de 150€.

- 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.

## 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 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.
- 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 mascotas siempre y cuando no supere un peso de 25 kg. Para ello requiere una limpieza especial de la habitación la cual tiene un coste de 25€. 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, Restaurante y Cafetería.
- 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.

- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen las puertas automáticas solos, o jueguen con ellas. El hotel no se hace responsable de accidentes por un uso indebido de las mismas. Dichas puertas son automáticas por lo que NUNCA se deben forzar ni intentar abrirlas de forma manual. Las puertas, tienen unos sensores de presencia a la entrada y salida para accionar el funcionamiento. Si por la noche se encuentran bloqueadas, podrá acceder llamando al timbre.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en recepción.
- La dirección del Hotel se reserva la posibilidad de avisar una grúa para retirar vehículos que se encuentren estacionados en el acceso al hotel.
- El hotel dispone de un parking con plazas limitas 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 parking o aparcamiento del hotel que no sean producidos por averías o destrozos del propio parking.
- 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 la 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 objetos personales o de valor que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurante, bar, parking, spa, 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.
- 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 22.00 horas.
- 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 15 h. Pudiendo alargarse hasta las 16 h. 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 entregada a su llegada, es personal e intransferible. En el régimen de Media Pensión (desayuno y cena) y Pensión Completa (desayuno, almuerzo y cena) **NO ESTÁN INCLUIDAS LAS BEBIDAS** debiéndose abonar o cargar en cuenta el importe de las mismas.
- Para acceder al restaurante/cafetería, es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. Para los servicios de almuerzo, cena y desayuno no se permite la entrada sin calzado, sin camiseta o en traje de baño.
- 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.
- Queda prohibido el acceso a mascotas en el restaurante y cafetería.

**SPA**

- Uso necesario de toalla. No se permite el uso de las toallas de la habitación. En caso de no disponer de una, el Spa pone a su disposición toallas de alquiler. En las saunas es obligatorio el uso de toalla en el banco. Aconsejable entrar seco.
- Uso de zapatillas de goma para circular por todo el recinto. No se permite la entrada al Spa sin calzado adecuado (chanclas o escarpines). En caso de no disponer de chanclas, se podrán adquirir las del centro.
- Uso de gorro aconsejado. Obligatorio pelo largo recogido.
- Se recomienda el uso de la taquilla. La empresa no se hace responsable de los objetos de valor depositados en ella.
- Obligatorio: Ducha antes de comenzar a usar las instalaciones.
- Por favor, utilice las escaleras para acceder a las piscinas. Prohibido tirarse de cabeza.
- Prohibido entrar con alimentos y animales según el Decreto 485/2019, de 4 de junio, por el que se aprueban las normas sanitarias aplicables a piscinas en Andalucía.
- No está permitido el uso de gafas con lentes de cristal.
- Prohibido captar imágenes sin autorización previa, según la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Antes de salir y para evitar caídas, rogamos se seque adecuadamente en la zona de taquillas y no use ningún aparato eléctrico mientras usted esté mojado.
- A lo largo del circuito de Spa dispone de planos con un recorrido aconsejado. No obstante, si tiene alguna duda, por favor, rogamos consulte con el personal de la recepción del Spa.
- Si padece alguna enfermedad o patología, consulte antes con su médico de familia o especialista.
- Es un área de relax, rogamos respeten el silencio.

**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, salvo que esté expresamente indicado.
- 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 permitido fumar.
- 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.

**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.

**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 DIRECCIÓN