

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

### I.- RESERVAS Y PRECIOS

1. La reserva de alojamiento comienza a las 15:00 horas del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios rogamos consulten en recepción. La prolongación de la ocupación por tiempo superior al contratado, ocasionará el deber de abonar una jornada más.
2. No se admitirán reservas por parte de menores de edad no acompañados por algún adulto que se haga responsable de ellos en todo momento. Para acceder a los descuentos que el establecimiento establezca por edad, se deberá presentar la documentación oportuna en el momento de realizar el check-in (DNI y/o Libro de Familia).
3. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se haya contratado como individual. En este caso se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
4. Sólo está permitido el acceso al establecimiento a los clientes registrados en el hotel.
5. No se entienden incluidos en el precio del alojamiento los servicios del establecimiento o de las unidades del alojamiento ofrecidos por importe adicional. Existen en el establecimiento a disposición de los clientes los precios con el detalle de los mismos.
6. En caso de requerirse por el establecimiento, todas las reservas se garantizarán mediante tarjeta de crédito cuyos dígitos se facilitarán por el cliente al propietario en el momento de realizar la reserva. El hotel comprobará la validez de la tarjeta como garantía. En caso de ausencia de tarjeta de crédito o débito, el hotel está en su derecho de solicitar una garantía en metálico.
7. Mediante la entrega de los datos de la correspondiente tarjeta de crédito, el cliente autoriza al establecimiento al cobro de las cantidades que correspondan de acuerdo con la política de cancelación y resto de cargos que se puedan efectuar por los consumos o por cualquier otra circunstancia que se establece en el presente Reglamento, y a conservar dichos datos durante un periodo de hasta 48 horas tras el check-out, para realizar los cargos adicionales que puedan corresponder en caso de haberse producido consumos o deterioros no comunicados por el cliente al personal del hotel en el momento del check-out.
8. La reserva no queda garantizada hasta que el propietario no haya recibido los datos de la tarjeta de crédito, en caso de que se haya solicitado.
9. La información ofrecida sobre el estado de disponibilidad del establecimiento no implica la aceptación de la reserva por parte del propietario hasta que la misma haya sido efectivamente confirmada por el establecimiento.
10. La aceptación de la llave y el acceso a la/s habitación/es supone que el cliente/es acepta/n los términos y condiciones del hotel, que se consideran automáticamente incorporados en el contrato de los servicios. La utilización de los servicios ofrecidos por el hotel, supondrá la aceptación plena y sin reservas y validez de las tarifas aplicables y de las condiciones de uso. Dichas tarifas serán cargadas automáticamente a la habitación del cliente y facturadas junto con la factura global al realizar el check-in.
11. Si el cliente no hubiera informado al hotel del uso de alguno de los servicios, éste autoriza le expresamente a cargar en su tarjeta de crédito el importe correspondiente a los mismos, aunque sea con posterioridad al check-out.

### II.- LLEGADA AL ESTABLECIMIENTO

1. El servicio de recepción será de 24 horas al día. No obstante, se ruega a los señores clientes que 30 minutos antes de la llegada avisen al teléfono: +34 676 215 463.
2. Salvo previo aviso, el cliente deberá ocupar la habitación entre las 15:00 horas y las 19:00 horas del día previsto para la llegada. De no ser así, a partir de dicha hora, la habitación podrá ser alquilada a otros clientes.
3. Si el cliente planea su llegada después del margen horario indicado en el punto anterior, deberá comunicarlo al establecimiento para poder recibirle en el horario deseado.
4. Es obligatorio que el cliente alojado titular de la reserva rellene y firme la hoja de admisión donde se recogen los servicios solicitados por el cliente. Este documento se considera un contrato entre las dos partes, al que se entienden incorporados todos los términos y condiciones del presente Reglamento.
5. El cliente deberá facilitar a su llegada los documentos de identificación requeridos por el establecimiento para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

### III.- SALIDA DEL ESTABLECIMIENTO

1. El cliente deberá dejar libre la habitación antes de las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida.
2. En caso de demora al abandonar la habitación, el hotel cobrará el 100% de una noche como sanción.
3. Si desean abandonar el hotel antes de las 8:00 horas, el cliente deberá indicarlo al personal del hotel el día anterior.
4. El cliente tiene obligación de pagar en el momento de la presentación de la factura. En ningún caso el hecho de presentar una reclamación le exime del citado pago.
5. El pago deberá realizarse bien en efectivo o bien con tarjeta de crédito admitida por el establecimiento. No se admiten cheques personales ni pago por transferencia bancaria en el momento de salida del establecimiento.
6. En caso de abandono del establecimiento sin realizar el pago total de la reserva, o sin pagar algún consumo o cualquier otro gasto a él imputable, el establecimiento estará autorizado a cargar el importe total de la reserva, así como consumos y gastos en la tarjeta de crédito facilitada a la hora de formalizar la reserva. En este caso el establecimiento enviará al cliente por correo electrónico u ordinario, la factura con dichos cargos y el comprobante de pago cargado a su tarjeta.

### IV.- POLITICA DE CANCELACIONES

1. En caso de anulación se aplicarán al cliente una serie de gastos o penalizaciones en función de la antelación con que se avise al establecimiento de dicha cancelación. Todos los gastos derivados de la misma irán a cargo del cliente.
2. Dichas penalizaciones serán las que resulten de la aplicación de los porcentajes que se prevén a continuación al importe total de la reserva que se anule, y en función de los días de antelación a la fecha de entrada con que se produzca dicha cancelación:
  - 0-2 días de antelación: 75% de penalización
  - 3-7 días de antelación: 50% de penalización
  - Más de 7 de antelación: 0% de penalización

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR (Cont.)**

3. Los importes que correspondan de conformidad con lo anterior en concepto de penalización se cargarán en la tarjeta de crédito facilitada por el cliente en el momento de formalización de la reserva.
4. En caso de abandono del establecimiento con antelación a lo pactado entre las dos partes se cobrará el total de lo acordado para la estancia, en concepto de daños y perjuicios causados. En consecuencia, también será aplicable la política de cancelación a aquellas anulaciones realizadas durante la estancia sin haber cumplido con las noches reservadas.
5. En ofertas especiales podrán modificarse estas normas si así se especifica.
13. El servicio de cena deberá reservarse a más tardar a las 11:00 horas del día en que se desee disfrutar de dicho servicio. En caso contrario, el establecimiento no se compromete a facilitar dicho servicio.
14. En caso de solicitarse el servicio de cena conforme a lo previsto en el punto anterior, se facilitará al cliente la carta de comidas y elegirá en ese momento los platos que desee para la cena.
15. No se permite el acceso al restaurante o comedor mojado, descalzo o con ropa de baño o inadecuada. A los caballeros se les exigirá pantalón largo para el servicio de cena.
16. Los clientes no podrán entrar o sacar del restaurante comida o bebidas.
17. El personal de restaurante no guarda bebidas sobrantes para el día siguiente.

### **V.- USO Y FUNCIONAMIENTO DEL HOTEL**

#### **HABITACIONES:**

1. En caso de desear que le arreglen la habitación cuelgue el aviso: "Por favor, arreglen la habitación" en el exterior de la puerta de la habitación. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molestar".
2. El horario de limpieza de las habitaciones es de 8:00 horas a 15:00 horas. En caso de que no abandone temporalmente la habitación durante dicho plazo o mantenga colgado en la puerta el aviso: "Por favor, no molestar", el establecimiento no estará obligado a proceder a la limpieza de la habitación ese día.
3. Para los menores de dos años el establecimiento dispone de cuna gratuita, previa solicitud por parte del cliente al momento de realizar la reserva y sujeto a confirmación de disponibilidad.
4. Para los menores de quince años disponemos de camas supletorias, cuyo coste se establece en el listado de precios del establecimiento, que incluirá el desayuno para dicho menor. Dichas camas supletorias únicamente podrán habilitarse en caso de haber reservado una habitación doble premium o en la habitación denominada el Chozo, debido a la limitación de espacio en las restantes habitaciones.
5. A partir de la edad de 15 años el hotel se reserva el derecho de ofrecer o no la instalación de una cama supletoria, y en su caso, incluirá el desayuno para dicha persona adicional.

#### **PARKING:**

6. El parking es de uso exclusivo para los clientes del hotel, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje a la llegada al hotel y acabando con el check-out.
7. El hotel no se hace responsable de los objetos depositados en el interior de los vehículos.
8. El uso de la zona de parking destinada a minusválidos deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la perceptiva tarjeta.

#### **RESTAURACIÓN**

9. El horario del desayuno será de 8:30 horas a 11:00 horas, y su coste estará incluido en el precio de la habitación.
10. El horario de la cena de 20:30 horas a 23:00 horas (última entrada a las 22:00 horas), y su precio será cargado a parte en la cuenta del cliente.
11. El horario del servicio de cafetería será de 12:30 horas a 00:00 horas, aunque las comidas de menú de cafetería únicamente se servirán entre las 14.00hs y las 16.30hs. Los consumos serán cargados a parte en la cuenta del cliente.
12. Los servicios de desayuno, cena y cafetería se prestarán en las zonas habilitadas a tal efecto por la Dirección del Hotel. Se informará a los clientes de la ubicación de dichas zonas.

#### **TELEVISIÓN, CONEXIÓN TELEFONICA, INTERNET, WIFI**

18. El establecimiento no dispone de televisión en las habitaciones. Únicamente dispone de televisión en la zona del Salón de Juegos.
19. Los servicios de televisión, Internet, Wi-fi se prestan sujetos a las condiciones técnicas del proveedor, no siendo responsable el establecimiento de las interrupciones que se puedan producir, ni de la calidad de la señal.

#### **LAVANDERÍA, LENCERÍA Y PLANCHA**

20. El hotel pone a disposición de sus clientes un servicio de lavandería y plancha, previa solicitud por parte de los clientes y acuerdo entre el establecimiento y el cliente de los plazos de entrega. El precio de dichos servicios, que figura en el listado de precios que se encuentra en el interior del armario de cada habitación, será cargado a la cuenta del cliente que lo solicite.

#### **CAJA DE SEGURIDAD**

21. El cliente puede solicitar depositar sus objetos de valor en una caja de seguridad en Recepción, sin coste adicional. El propietario no se hace responsable de los objetos de valor depositados en la caja fuerte.

#### **DEPÓSITO DE EQUIPAJE**

22. El hotel dispone de un local para equipajes en una zona anexa a Recepción, en la que los clientes podrán depositar su equipaje durante el día de salida. En todo el equipaje deberá ser retirado antes de las 19:00 horas de dicho día, salvo que se acuerde con el personal de Recepción una hora posterior. En caso de no retirar el equipaje en la hora convenida, el Hotel no garantiza la posibilidad de retirar el equipaje hasta las 10:00 horas de la mañana siguiente.

#### **OBJETOS PERDIDOS**

23. El hotel no se responsabiliza de la pérdida u olvido de objetos.
24. Si se encuentran los mismos en el establecimiento, éste se pondrá en contacto con el cliente para notificárselo.
25. El hotel no guardará en ningún caso: ropa interior, ropa sucia, zapatillas de andar por casa o productos de aseo.
26. El hotel guardará los objetos perdidos por un plazo máximo de 30 días.
27. El hotel nunca tramitará el envío del objeto por correo o por transportista. Debe ser el cliente quien se ponga en contacto y contrate los servicios del transportista correspondiente. En este caso, deberá avisar al hotel del día y hora de la recogida con la suficiente antelación.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR (Cont.)

### USO Y COMPORTAMIENTO DE BUENA VECINDAD POR PARTE DE LOS HUÉSPEDES

28. Se prohíbe el acceso a personas que no estén hospedadas en el hotel.
29. Los clientes deberán facilitar al personal del hotel sus documentos de identificación siempre que los mismos sean requeridos para el control de acceso a las instalaciones.
30. La circulación y estancia dentro del establecimiento será únicamente en los lugares reservados para los clientes, sin que éstos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados.
31. Los clientes de eventos especiales, en su caso, no podrán transitar por zonas reservadas para el descanso de clientes alojados, ni otras zonas reservadas a éstos, sin autorización expresa del propietario del establecimiento.
32. La indumentaria o vestimenta serán las usuales y adecuadas en cada caso.
33. Se prohíbe fumar en todo el establecimiento excepto en los lugares al aire libre.
34. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el hotel para ser consumidas en el interior del establecimiento, excepto los alimentos para los niños menores de dos años hospedados en el hotel.
35. Queda totalmente prohibida la consumición y manipulación de alimentos en las habitaciones, salvo las ofrecidas por el propio establecimiento en el servicio de mini-bar.
36. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, excepto las que precisen perros guías, conforme establece la ley 5/1998 del 23 de noviembre.
37. El mobiliario y utensilios de las habitaciones, toallas, ropa de cama, etc. así como en el resto de las estancias del hotel, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes agradable. Se ruega un uso adecuado y respetuoso.
38. Los objetos mencionados son propiedad del hotel, 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 mediante cargo en la cuenta del cliente o en la tarjeta de crédito del mismo.
39. No está permitido colgar prenda alguna en la fachada o exterior del hotel.
40. El cliente que firma la hoja de admisión es responsable del comportamiento correcto de todas las personas que le acompañan. Si esta persona o cualquiera de los acompañantes no se comporta de manera adecuada, el propietario está autorizado a pedir al cliente y a sus acompañantes la salida inmediata del establecimiento sin que el cliente tenga derecho a ninguna compensación.
41. Los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de los mismos a los usuarios que incumplan sus normas o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el art.33.2 de la Ley de Turismo.
42. El propietario agradecerá cualquier sugerencia que pueda ofrecernos para poder hacer más agradables las futuras estancias.
43. Nuestro objetivo principal es que el cliente tenga una buena experiencia en su paso por el Hotel Rural Las Tejuelas, por lo que si encuentran alguna deficiencia agradeceríamos la comunicasen lo antes posible y durante la estancia para dar la oportunidad de subsanarla durante la misma.
44. Existen hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

45. Se deben mantener apagadas las luces de las estancias que no se utilicen con el fin de fomentar el ahorro energético.
46. El disfrute del alojamiento y de otros servicios, durará el plazo convenido entre el establecimiento y el cliente. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente pactado tendrá que ser consultado al propietario.
47. Respete las zonas en las que se encuentran las instalaciones durante las horas nocturnas y de siesta. En general evite hacer ruido innecesariamente, especialmente por la noche.
48. Respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel, señalizados a su entrada. Algún horario puede cambiar en función de la época del año

### VI.- RESPONSABILIDAD

1. El establecimiento no se hace responsable de robos, hurtos o pérdidas de objetos en el hotel, ni siquiera de los depositados en Recepción para su custodia en la caja fuerte.
2. El establecimiento no se hace responsable hacia ningún cliente de cualquier pérdida, daño o anulación o cualquier gasto adicional sufrido por el cliente, o de cualquier causa que escape al control del propietario.
3. El propietario no se responsabiliza de la pérdida u olvido de objetos. No obstante, si se encuentran los mismos en el establecimiento, éste se pondrá en contacto con el cliente para notificárselo y acordar la forma de recogida o envío, que en ningún caso supondrá coste o gestión alguna para el establecimiento.
4. Las normas de seguridad prohíben el uso de plancha en las habitaciones, así como fumar dentro de ellas.

### VII.- DERECHO DE ADMISIÓN

1. Conforme al criterio del establecimiento, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, aun cuando hayan formalizado la correspondiente reserva o estén ya hospedados en el hotel, en los siguientes supuestos:
  - a. Cuando se haya superado el horario previsto, sin que se haya preavisado y acordado la hora de llegada.
  - b. Cuando se trate de menores de edad no acompañados por su padre, madre o tutor.
  - c. Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado lo debido en los casos en que sea exigible.
  - d. Cuando la persona manifieste actitudes violentas, se comporte de forma agresiva, provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias, o no reúna las condiciones de higiene.
  - e. Cuando la persona porte armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan en el ejercicio de sus funciones.
  - f. Cuando la persona este consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestre síntomas, signos o comportamientos de haberlas consumido o de estar embriagados.
  - g. Cuando provoque ruidos que molesten el normal desarrollo del establecimiento.
  - h. Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
  - i. Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento.
2. En los casos descritos, la persona abonará los gastos generados hasta la prohibición de acceso o de permanencia en el establecimiento y, de no haber agotado el tiempo de estancia, el importe total de la misma.

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR (Cont.)**

### **2. LA DIRECCIÓN DEL HOTEL RECOMIENDA:**

- Vigile y controle su equipaje.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
- Cierre el equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si su equipaje tiene cerradura úsela siempre.
- No deje la llave de su habitación en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano antes de marcharse.
- Notifique inmediatamente a la dirección cualquier anomalía que aprecie, como personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas, etc.
- 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 reparación entrar a su habitación sin haberlo pedido y autorizado por la dirección.
- No permita la entrada a personas con entregas que no han sido solicitadas.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación, previa acreditación de su identidad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento ni el número de su habitación.
- Si descubre algún deterioro o anomalía póngase en contacto con Recepción.