

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO **HOTEL MOON DREAMS PORTOMAGNO 4***

1. Disposiciones generales:

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011 de Turismo de Andalucía y el Decreto 13/2020, de 18 de mayo, de establecimientos hoteleros, y demás Normas y precepto de aplicación.

1 Artº 13 Reglamento de régimen interior.

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.
 2. 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 y disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.
 3. Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de los mismos a los usuarios incumplan el reglamento de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al uso normal del servicio, de conformidad con lo establecido en el Artº 33.2 de la Ley de Turismo.
2. Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento del check-in, a excepción de contrataciones de grupos previas.
3. El Hotel podrá solicitar garantía previo pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad como por la de los extras, conforme a la legislación aplicable.
4. La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a las 14.00 horas del primer día del período contratado y finaliza a las 12.00 horas del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios, tanto para ocupación como para prolongación de la hora señalada, consulte en la recepción. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar un extra de late check-out si permanece hasta las 14.00h en la habitación habiéndolo notificado previamente a recepción o el precio de una jornada más si sobrepasa las 14.00h.
5. 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. Si el usuario desea recibir visitas, el hotel dispone de espacios para ello.

6. El horario de limpieza de habitaciones es de 9.00 a 16.00 horas. En caso de necesitar servicio de limpieza más tarde de dicho horario, tendrá que consultar con recepción la disponibilidad de la camarera de pisos de guardia.

7. El parking es de pago y uso exclusivamente para los alojados del hotel, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando con el check out.

8. Se prohíbe fumar en todo el hotel. El hotel se reserva el derecho de solicitar el abandono inmediato de las instalaciones a cualquier persona que incumpla esta norma, con el fin de garantizar el bienestar, la seguridad y la comodidad de todos nuestros huéspedes.

9. Se prohíbe introducir comidas o bebidas del exterior para ser consumidas en el hotel.

10. El hotel cuenta con servicio de desayuno, almuerzo y cena a buffet, servidos en el restaurante ubicado en la planta 0. Los horarios de dichos servicios pueden ser cambiados dependiendo de la temporada.

11. El hotel cuenta con una carta de snacks y bebidas que podrán solicitar desde la habitación en un horario establecido.

12. Los clientes bajo el régimen de "pensión completa" comienzan su estancia con el almuerzo y finalizan con el desayuno. No existiendo posibilidad de cambiar el orden de los servicios. Los clientes bajo el régimen de "media pensión" tienen incluidos los servicios de desayuno y cena. No existiendo posibilidad de cambiar la cena por almuerzo. En ambos regímenes, las bebidas no están incluidas (a excepción del agua), pero pueden ser añadidas por 9€/pax/día.

13. Los clientes bajo el régimen de "todo incluido" comienzan el servicio a partir de las 14h con el almuerzo y finalizan el día de salida a las 12h con el check-out. No existiendo la posibilidad de cambiar el orden de los servicios. Durante su estancia pueden consumir bebidas ilimitadas dentro de la carta de todo incluido de 11h a 23h y según la temporada en Bar Senador y/o Chiringuito. La carta de bebidas expuesta en los puntos de venta detalla las bebidas que están incluidas en el régimen de TI con un punto azul. En caso de querer otro tipo de bebida o marca que no cuente con la señal correspondiente, el cliente debe de abonar el precio indicado.

14. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los bares y restaurante fuera del hotel.

15. El alojamiento con mascotas está sujeto a una solicitud previa, en caso de ser admitidos, habrá que atenerse a las disposiciones establecidas al respecto: El hotel como mascota sólo permite perros con las siguientes condiciones especificadas más abajo, en el caso de tratarse de gatos tendrá que solicitar autorización previa a la llegada al hotel.

- Permitidos perros hasta 10 kg, con exclusión de las razas potencialmente peligrosas.
- Suplemento por mascota 12€/noche + suplemento por limpieza/estancia 25€
- 1 mascota por habitación.
- Los dueños deben mantener a sus mascotas atadas en áreas comunes.
- Las mascotas no deben ser dejadas solas en las habitaciones del hotel.
- Las mascotas no pueden acceder a la zona del Restaurante ni en el área la de piscina.

- Cualquier desperfecto provocado será cargado a la habitación, documento firmado a la llegada y tarjeta de crédito como garantía.
- La mascota deberá mantener en todo momento una conducta correcta, estando educada adecuadamente para que no produzca molestias al resto de clientes, tales como ruidos molestos (por ejemplo, ladridos).

16. El hotel cuenta con un amplio programa de animación diurno y nocturno. Puede consultar las actividades y horarios en las pantallas ubicadas en la planta 1 y 0.

17. Contamos con servicio de tienda de souvenirs (planta 1) y peluquería (planta 2), máquinas recreativas, cajero automático y básculas. Estos servicios son prestados por empresas externas a la sociedad Moon Dreams Portomagno. Los horarios, servicios y artículos dependen exclusivamente de ellos. Para cualquier consulta, sugerencia o reclamación relacionada con estos servicios, deberán dirigirse directamente a los responsables de cada establecimiento.

18. Los usuarios que quieran hacer uso de las pistas deportivas (pádel y futbol) tienen que reservar la pista y abonar el importe previamente en recepción.

19. Todas las personas alojadas mayores de 16 años han de identificarse con un documento válido, y así ha de registrarlo el Hotel según la Ley 4/2015 de Protección de la Seguridad Ciudadana. Una vez recabados los datos de obligatorio registro, los clientes deben firmar el correspondiente parte de entrada. Dichas actuaciones, a su vez, quedan recogidas particularmente en la Orden Int/1922/2003, de 3 de julio, sobre libros- registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

20. Conforme al decreto 10/2003 Artº 5 y 7 por el que se aprueba el 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 que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
- 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 no adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
- Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento.

21. 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.

22. 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 será la establecida al efecto.

23. No se permite el acceso al hotel, bares, y restaurante sin camiseta, sin calzado o con ropa húmeda. Así mismo, se prohíbe la práctica de topless en la piscina o zonas comunes.

24. Deposite todos los objetos de valor en la caja fuerte de su habitación (servicio gratuito). El Hotel no se responsabiliza de robos o pérdidas de objetos no depositados en la misma.

25. El hotel cuenta con consigna de equipaje ubicada en la recepción. Este servicio es gratuito. El Hotel no se responsabiliza de robos o pérdidas de objetos.

26. No se permite acceder a las habitaciones con bicicletas, puede depositarlas en consigna de equipaje.

27. Si en la recepción le ha sido entregada la tarjeta de identificación o pulsera ésta le acredita como huésped del establecimiento. Llévela siempre con usted dentro de las instalaciones.

28. En caso de desear que nadie entre en su habitación, cuelgue el aviso “por favor no molesten” en el exterior de la puerta.

29. Está prohibido utilizar las toallas u otras prendas de la habitación para su uso exterior. El hotel dispone de toallas de piscina para su uso bajo depósito de 10€ por toalla. Este depósito será devuelto a la entrega de la misma.

30. El hotel cuenta con 5 piscinas exteriores, apertura total o parcial según temporada.

31. Entre los puntos de venta del hotel se encuentran el Bar Senador (planta 1) abierto todo el año, Bar Augusto (planta 0) abierto según temporada y Bar Chiringuito (zona piscina) abierto en temporada de verano.

31. 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 y colóquelo en su armario. 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 recepción cualquier hecho anormal que aprecie como personas con actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas 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 la 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 requeridas.
- No se permite la entrega de comida delivery en el interior del hotel, podrá recogerla en la entrada del hotel y tomarla únicamente en su habitación.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su hotel ni el número de su habitación.
- No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc. En público o con extraños.
- No muestre la llave de su habitación en lugares públicos. 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 del hotel.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Hotel se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Fdo: Fátima Marin
Directora