

# Reglamento de Régimen Interior Hotel HACIENDA SEÑORÍO DE NEVADA (Villamena, Granada)



## ÍNDICE

- I. Introducción y Características
- II. Normas de Admisión
- III. Normas Generales
- IV. Normas de Seguridad
- V. Acceso de Mercancías
- VI. Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrá que dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento
- VII. Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables a su prestación
- VIII. Consejos y sugerencias

# I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

El artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros dispone que 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. 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.

El reglamento de régimen interior especifica:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
- d) Relación de servicios complementarios que se prestan por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

## PRESENTACIÓN DEL HOTEL

**Hotel Señorío de Nevada (Villamena, Granada)** es un hotel RURAL), situado en un entorno de excepcional belleza, entre viñedos y con vistas a Sierra Nevada, para ofrecer un entorno único donde cosechar momentos inolvidables. Un hotel de cuatro estrellas con 25 habitaciones, para disfrutar de todo el encanto de una estancia entre viñedos. En el restaurante podrá disfrutar de una exquisita propuesta gastronómica de sugerentes maridajes. Nuestras bodegas y salones de eventos se han convertido en un referente de exclusividad en un lugar diferente y con sabor auténtico.

Nuestra finca de veintiuna hectáreas se encuentra situada en pleno Valle de Lecrín, lugar estratégico, ya que se encuentra a poco más de diez minutos de la bella ciudad de la Alhambra, en veinte minutos podremos disfrutar del mar mediterráneo y en media hora nos adentraremos en plena montaña al llegar al Parque Nacional de Sierra Nevada.

Nos encontramos situados a unos 650 metros sobre el nivel del mar, influenciado por Sierra Nevada, así como por las corrientes cálidas del Mar Mediterráneo.

La condición del terruño, muy rica en minerales, y compuesta por una mezcla de arcilla, caliza y limo nos facilita un excepcional desarrollo de las vides y en consecuencia una obtención de vinos de excelente calidad.

## II. NORMAS DE ADMISIÓN

1. **Derecho de Admisión.** Este hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
  - a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
  - b) Por incumplir los requisitos de admisión.
  - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
  - d) Personas con enfermedad infectocontagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.
  
2. **Documento de admisión.** Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. El hotel, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT71922/2003 y resolución de la Secretaria de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.
  
3. **Convivencia social y usos no permitidos.** No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretenda acceder o permanecer 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, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas.
  
4. **Menores de edad.** Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.

5. **No están permitidas las mascotas en el hotel.**

## II. NORMAS GENERALES

6. **Reserva.** Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá de consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.

7. **Entrada.** La hora de check-in o entrada al establecimiento es desde las 14:00 horas.

8. **Salida.** La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12:00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según la disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.

9. **Anulaciones.** Las reservas anuladas (con anticipo de garantía de tarjeta de crédito) con un día o menos de antelación tendrán el cargo correspondiente a un día de estancia.

10. **Precio.** El cliente deberá 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. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente.

11. **Pago.** El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según la ley.

12. **Crédito.** El hotel se reserva el derecho de solicitar a clientes individuales o de grupo, un depósito igual al importe de su estancia en el hotel, que deberá ser pagado en el momento con tarjeta bancaria o en efectivo. Para abrir la línea de crédito dentro del hotel, se exigirá una tarjeta de crédito vigente a la llegada. Recepción informará a los clientes que superen extras por valor de 125 € para que pueda liquidarlos con el fin de agilizar el proceso de salida.

13. **Robos.** Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en la propiedad del hotel.

14. **Daños.** Quien dañe el edificio o el inventario, responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). Deberá respetarse la ornamentación de las instalaciones. El hotel se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, solo en caso de haber obrado con imprudencia por parte del hotel.

15. **Caja fuerte.** Las habitaciones de este establecimiento están dotadas de caja fuerte. Nuestro hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja fuerte ni en la habitación.
16. **Limpieza.** El periodo de trabajo de la limpieza de habitaciones va desde las 09:00 horas a las 17:00 horas en horario de mañana.
17. **Alimentos.** No podrán ser introducidas dentro del hotel, alimentos o bebidas del exterior. No se puede sacar la comida del restaurante.
18. **Indumentaria y estética.** El cliente deberá de ir calzado y cubierto con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las ventanas y terrazas de las habitaciones.
19. **Juegos.** Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas especialmente para ello.
20. **Ocupación.** La ocupación máxima por habitación es de 4 personas, siguiendo la normativa turística.
21. **Servicio de habitaciones.** Todos los servicios requeridos en la habitación llevarán un coste añadido. (Servicio de hielo, desayuno, etc.)
22. **Aparcamiento.** El aparcamiento en zona de carga y descarga en la puerta principal del hotel está permitido para un máximo de 15 minutos. El parking interior del hotel tiene un coste independiente al precio de la habitación, salvo promociones así descritas.
23. **Lavandería.** En la habitación se encuentra la información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. Este establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones, o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.
24. **Restauración.** Horarios de restaurante y cafetería:  
Desayuno de 07:30 a 10:30 am excepto fines de semana y festivos.  
Almuerzo de 13:00 a 16:00 horas.  
Cena de 20:00 a 23:00 horas  
Cafetería de 07:00 a 23:00 horas.  
Estos horarios pueden sufrir alguna variación dependiendo de la época del año.
25. **Cartelería.** No se permite la colocación de carteles, pegatinas o similares sin previa autorización por escrito. Tampoco se colgará nada del techo sin la autorización previa de la dirección.
26. **Limitación al acceso.** Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:
  - a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
  - b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación

- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa.
- d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias o no reúna las condiciones de higiene. Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
- f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, homofobia, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.
- g) Cuando muestres sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

#### IV. NORMAS DE SEGURIDAD

- 27. **Identidad.** El personal del hotel podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad de todos los alojados.
- 28. **Tabaco.** Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel.
- 29. **Plan de Autoprotección.** El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
- 30. **Eventos.** En salas de congreso y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridades en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apilados en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Se deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte.
- 31. **Alquiler de salas.** El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y/o nociva. La persona que suscribe el contrato de alquileres o cesión, será responsable de toda actividad que se desarrolle, así como de los daños que se produzcan y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del hotel.

32. Colaboración. Si el cliente considera que el uso de alguna instalación o servicios puede suponer cualquier riesgo para la salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya surgido al respecto.
33. Emergencias, crisis y alertas sanitarias. Em caso de que las autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro hotel, se anunciara convenientemente para que el cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El cliente que en una situación de emergencia o crisis sanitaria declarada por las autoridades incumpla estas medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la autoridad competente

## **V. ACCESO A MERCANCIAS**

34. El control del acceso de mercancías debe realizarse por la puerta del muelle de carga, donde se sellarán los albaranes y posteriormente se depositará el material del evento en el almacén de congresos.
35. Si la mercancía llegara fuera del horario de recepción establecido (09:00 – 14:00 horas) recepción se hará cargo de la mercancía, informando después a almacén para seguir el procedimiento descrito en el punto anterior.
36. No está permitido entrar materiales muy pesados por la zona de porche de salas de congreso ni terraza por la fragilidad del suelo.
37. Una vez finalizado el evento, no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

## **VI. INFORMACION SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE A LA QUE, EN SU CASO, HABRAN DE DIRIGIRSE EN AQUELLAS CUESTIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO.**

38. En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro hotel, podrán dirigirse al personal de recepción o al servicio de atención al cliente, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactara con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el director del hotel el máximo responsable del mismo.

## **VII. RELACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIO QUE SE PRESTEN POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACION DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE SU PRESTACION**

39. Nuestro establecimiento da información turística y sobre servicios diversos por empresas distintas a la explotadora del hotel, de las que podrá informarse en la recepción o en el servicio de atención al cliente. Este hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este establecimiento. Los horarios de las actividades podrán verse modificados sin previo aviso.

## VIII. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

40. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
41. Mantenga la puerta cerrada cuando este en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que esta correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sea por un corto periodo de tiempo.
42. Cierre su equipaje cuando no lo utilice u colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
43. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
44. Notifique inmediatamente a la dirección del hotel 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 acuda a abrirla.
45. Si olvida o extravía su llave, solo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
46. No se moleste si le piden en recepción su identificación al solicitar una nueva llave es por su seguridad.
47. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento ni el número de habitación.
48. Nunca permita la entrada a personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
49. Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc. en público o con extraños.
50. 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 desea que no se le moleste, cuelgue el aviso de "Por favor, no molesten".
51. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con la recepción.

52. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 voltios.
53. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta y, en general, evite hacer ruido innecesariamente.
54. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del hotel.
55. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del hotel.
56. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, se practique cualquier tipo de simulacro de siniestro y evacuación.
57. Algún horario puede cambiar en fusión de la época del año.