



Versión Octubre 2024

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Artículo 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 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Precepto de aplicación.

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 recepción, así como en nuestra página web.

CONDICIONES DE ADMISIÓN

Artículo 2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes:

- a. Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b. Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- c. Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad.
- d. Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, o pretendan acceder o permanecer en el hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Sí fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad según el artículo 36 de la ley de turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de ordenación hotelera.

Artículo 3. Registro de entrada y documento de admisión

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento 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, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan



Versión Octubre 2024

concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, cumplimentado en duplicado ejemplar, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones. El original será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en la recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

Artículo 4. Derechos y obligaciones de los usuarios

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 y en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, se vele por 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 según el artículo 21 del Decreto Ley. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

Artículo 5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

Este establecimiento 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 2 anterior. A las unidades de alojamiento, solo pueden acceder las personas registradas al efecto, según consta en el artículo 2.e del Decreto Ley.

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 puede 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



Versión Octubre 2024

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, que además contiene información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

Este establecimiento tiene la obligación de dar a sus precios la máxima publicidad en la recepción y de tenerlos a disposición de los usuarios. De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y 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 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, en su caso, especialidad, 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.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6. Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento:

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 12 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.

Artículo 7. Precios, facturas e información

Las piscinas exteriores generales, su mobiliario propio y los jardines existentes en el recinto del establecimiento son de uso gratuito.

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, eventos de congresos, banquetes, lavandería, alquiler de cajas, depósitos por uso de toallas de piscina y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detallados en la recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.



Versión Octubre 2024

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.

El establecimiento podrá exigir a sus usuarios, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de estas dependencias estará claramente identificado el titular de la misma.

En las unidades de alojamiento también existe un directorio con información de los precios de los servicios más comunes.

Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente por los usuarios.

Artículo 8. Servicio de limpieza de habitaciones

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 17:00 hrs a menos que se haya contratado independientemente otro tipo de limpieza con una tarifa especial.

Artículo 9. Cambio de divisas

Servicio para uso exclusivo de los usuarios del establecimiento. En lugar visible donde se realiza el servicio hay colocado un panel en el que exponen las tasas de cambio diario de las divisas admitidas por el establecimiento.

Para realizar cualquier cambio o cobro de cheques de viajero, el usuario deberá acreditar la personalidad con su documento de identificación o pasaporte. El personal que atiende este servicio no es especialista en cambio de divisas o cheques de viajero, en consecuencia, cuando encuentre alguna discrepancia en las firmas de estos documentos, dude sobre la autenticidad de estos o de la moneda cuyo cambio se solicita, podrá declinar realizar la operación solicitada.

Artículo 10. Cajas de seguridad

En cada unidad de alojamiento se dispondrá de una caja fuerte gratuita. Le recomendamos hacer uso de la caja fuerte en su habitación, respondiendo el establecimiento únicamente en caso de robo con violencia sobre las joyas, valores y dinero en metálico depositados en la caja de seguridad, hasta un importe máximo de 1.500€. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.



Artículo 11. Toallas para piscina

Están a disposición de los clientes en la recepción para su alquiler.

Artículo 12. Prohibiciones

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.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo, siendo obligatorio en todo momento, por motivos de seguridad e higiene y respeto al resto de usuarios, llevar el torso cubierto e ir adecuadamente calzado.

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.

No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas, deben usarse los tendederos existentes en las terrazas de cada alojamiento.

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 salud pública. 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 que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados.

Al 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 permanente, en jardines, pasillos y demás zonas generales o comunes.

No está permitido fumar en áreas infantiles, pudiéndolo hacer en zonas permitidas (Ley 25/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco).

Artículo 13. Normas básicas sobre indumentaria y limpieza

1. A excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa, el Cliente habrá de ir cubierto con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.
2. Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa.
3. Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.



Versión Octubre 2024

Artículo 14. Consejos y sugerencias

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias tanto en la playa como en la piscina, no las deje desatendidas.
3. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. 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 su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
6. 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 acude a abrirla.
7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
8. No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
9. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
10. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
11. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
12. 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 "Por favor, no molesten".
13. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
14. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
15. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
16. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
17. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.



Versión Octubre 2024

18. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
19. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

Artículo 15. La Recepción y Mostrador de Ocio

En la 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 y, en su caso, mostrador de ocio, son los responsables o centros de relación con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de estos.

Artículo 16. Lavandería-tintorería

En cada alojamiento se encuentra información con las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

Artículo 17. Servicio de desayuno temprano

Si un cliente con desayuno incluido tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del restaurante, podrá disfrutar de un desayuno frío. Para acceder a este desayuno frío deberá notificarlo en la recepción el día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

Artículo 18. Piscinas y jardines

Su uso y disfrute son gratuitos. En los directorios existentes en los alojamientos se especifican los horarios y condiciones de uso que se detallan a continuación:

El horario de apertura de la zona de piscinas exteriores es a partir de las 10:00 hrs. Y el cierre en temporada de invierno a las 18:00 hrs y a las 20:00 hrs en temporada de verano.

Se prohíbe el uso de las piscinas antes de su apertura o cierre ya que es cuando el personal de mantenimiento inicia la limpieza y cloración de las aguas.

El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños.

Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las personas y plantas.

Se prohíbe el uso de aparatos, instrumentos o reproductores de música a un volumen que



Versión Octubre 2024

perturbe el reposo de otros usuarios. Se prohíbe el consumo de bebidas o comidas, no adquiridas en el establecimiento, fuera de los alojamientos.

No está permitida la entrada de vendedores ambulantes y masajistas externos.

Se prohíbe, por razones de higiene, el consumo de alimentos en las piscinas y jardines, salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes.

Los padres o responsables de los menores de edad deberán velar por su seguridad y hacerlo bajo su propia tutela y responsabilidad. Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de las piscinas, utilizar siempre bañador y no meterse en las piscinas con pañales o similares.

Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de los alojamientos, en las zonas de piscinas y jardines.

El uso de las hamacas de la zona de las piscinas es gratuito. No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas prendas u otros objetos personales por tiempo indeterminado, no haciendo un uso continuado de ellas. En caso necesario y en las circunstancias descritas, el personal del establecimiento podrá retirar las prendas o los objetos de las hamacas para que sean ocupadas por otros usuarios.

Artículo 19. Aparcamiento y Garaje

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento. Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado, ascendente a 12,50 € cada día.

Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento. El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválidos deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes o pasajeros.

Artículo 20. Gimnasio y Peluquería

Este servicio está sujeto a pago de tarifas en razón al servicio o tratamiento a contratar.

Artículo 20. Miniclub

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del hotel y no se halla sujeto a tarifa.

Este servicio está destinado únicamente a niños de entre 4 a 12 años cumplidos.



Versión Octubre 2024

INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LAS INSTALACIONES O SERVICIOS QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO Y DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL RESPECTO

Artículo 21. Seguridad sobre instalaciones y servicios.

Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con la Recepción para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS

Artículo 22. Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las 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.

COPROPIETARIOS DE LOS CLUB DE TIEMPO COMPARTIDO

Artículo 23. Estatutos

Los copropietarios de los clubes de tiempo compartido de Sunset Beach deberán referirse a los estatutos de sus respectivos clubes para sus derechos, deberes, normas y servicios aplicables.