

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
SENATOR BARAJAS HOTEL
Nº REGISTRO TURISTICO H/M/3859
H * * * *

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **HOTEL SENATOR BARAJAS** está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.

RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona mayor de 14 años que se aloje deberá firmar un parte de entrada, exhibiendo documento nacional de identidad o pasaporte según establece el Real Decreto 933/2021. Así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden Int./1922/2003, de 3 de julio, sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos. La recogida y tratamiento se hará de acuerdo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y al amparo del artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de diciembre, sobre protección de Seguridad Ciudadana.
- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 14 h. de la tarde, pudiendo hacer una entrada temprana, abonando el suplemento por early check in correspondiente.
- Si bien el acceso a los establecimientos turísticos es libre, el titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a las personas que incumplan lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid o lo expresado en este Reglamento Interior o aquellas personas que pretendan permanecer en el establecimiento 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 hotel.
- Para acceder a las dependencias interiores del hotel es imprescindible encontrarse registrado como cliente del mismo.
- Para realizar el CAMBIO DE DIVISA es obligatoria la identificación de quien lo realiza. Este servicio se realizará solo y exclusivamente a Huéspedes alojados en el establecimiento.
- En nuestro programa de MY SENATOR, al cual se puede adherir gratuitamente, existen unas ventajas a las cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de Fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo, dentro de nuestra página: www.senatorhr.com. La Empresa/Hotel se reserva el derecho de cancelación y modificación del programa de Fidelización My Senator.

- **Protección de Datos de Carácter Personal.** La recogida y tratamiento se hará de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Los datos que nos aporta, serán tratados confidencialmente de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, reservándose Vd. el derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición dirigiendo un escrito a: Grupo Hoteles Playa, Dpto. de Att. Al Cliente – Edificio Playa Hoteles – 04740 Roquetas de Mar – Almería, según los artículos 12 a 18 de la citada Ley Orgánica.

FACTURACIÓN, TARIFAS, OFERTAS Y ESTANCIA,

- El hotel puede exigir las garantías de pago de los servicios contratados mediante número de tarjeta de crédito. Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- 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 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.
- Este establecimiento admite mascotas previo pago, a excepción de los perros guía, que son gratuitos. Detallamos normas de seguridad e higiene para estancias con animales de compañía.
 - Por higiene evite que su animal de compañía suba a las camas o sofás.
 - Procure que su perro no ladre, sobre todo dentro de la habitación, para evitar molestias al resto de huéspedes.
 - Por seguridad e higiene no está permitido el acceso a bares / restaurante / piscina, salvo perros guías.
 - No deje suelto a su perro en las zonas comunes del establecimiento.
- El hotel podrá reclamar, independientemente de lo anterior, el pago de facturas cuyo importe sea superior a 300 € durante su estancia.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- 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.

- Si desean utilizar el servicio de despertador, puede programarlo desde su habitación, marcando 4444 para español y 5555 para Inglés.
- La dirección del Hotel se reserva la posibilidad de avisar una grúa para retirar vehículos que se encuentren estacionados en el acceso al hotel y zona de parada bus, al ser esta una zona de paso de carga y descarga. Así como una de las salidas de evacuación del establecimiento.
- El hotel dispone de un garaje propio con plazas limitadas sujeto a disponibilidad a su llegada. Las tarifas están a su disposición en el propio establecimiento. El hotel no se hará responsable de los daños producidos en el vehículo por otros vehículos ni de los objetos, pertenencias y efectos personales que en ellos se encontraran.
- Los horarios o servicios pueden variar en función de las necesidades internas del hotel y tras las oportunas notificaciones públicas.
- Los descuentos de niños están sujetos a acreditación de la edad a la llegada al hotel (DNI, Libro de Familia, Pasaporte).
- Se consideran niños desde los 3 a los 11,99 años.
- Se consideran bebés desde los 0 a los 2.99 años.
- Si se detecta cualquier incumplimiento sobre las edades para poder optar a una oferta, el hotel está obligado a cobrar la diferencia del precio de las tarifas vigentes en su momento. En el caso de hacer una reserva a través de terceros, y puesto que desconocemos sus tarifas de PVP, se aplicarán las tarifas propias del hotel.
- En caso de que usted tenga contratada una reserva con la oferta “reserva anticipada” o sus similares, cualquier cambio efectuado sobre su estancia en el Hotel se entenderá como un incumplimiento de las condiciones de la misma, perdiéndose todos sus beneficios.

HABITACIONES

- La hora máxima de salida de la habitación es a las 12h del medio día, en caso de no cumplir esta norma, se cargará un día más de estancia. Si desea una salida tardía debe comunicarlo en recepción con antelación.
- Este establecimiento dispone del servicio de habitaciones, room service. Servicio extra – **NO INCLUIDO**- en cualquier modalidad/régimen contratado para más información consulte con recepción.
- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación o depositados en la caja fuerte, al ser esta un servicio gratuito.
- El establecimiento no se hace responsable de objetos de valor/ personales que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurantes, piscinas, parking, etc.
- **Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.**
- 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.
- Mini bar: a su llegada encontrará 2 botellas de agua mineral en el minibar, cortesía de la casa. Si quisieran rellenarlo a su gusto, no dude en comunicarlo en recepción donde le informarán del precio adicional de cada producto que elija.

- 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 22.00h.
- 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 24h. La responsabilidad del Hotel, en caso de pérdida o deterioro, no podrá exceder nunca de cinco veces el precio del marcado para el servicio.
- La limpieza de la Habitación es diaria se realiza desde las 9.00 hasta las 16.00 h, y el cambio de sábanas se hará cada 4 días, si no hay petición expresa del cliente que lo tendrá que solicitar en recepción.
- Todos los objetos olvidados de los Huéspedes se guardarán en la zona habilitada para ello. El hotel tendrá como tiempo máximo los elementos y prendas olvidadas de los Huéspedes por el término de un año, luego del cuál la gerencia del hotel determinará cuál será su destino y no tendrá el Huésped derecho a reclamo alguno.
- Está prohibido fumar dentro de todo el establecimiento.
En virtud de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo. 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€.

REGÍMENES ALIMENTICIOS, RESTAURANTES Y BARES

- El hotel puede ofrecer distintos regímenes alimenticios tales como: solo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión y pensión completa.
- La tarjeta entregada a su llegada, es personal e intransferible. En el régimen de Media Pensión (desayuno y cena) **NO ESTÁN INCLUIDAS LAS BEBIDAS** debiéndose abonar o cargar en cuenta el importe de las mismas.
- Los niños deberán ir acompañados por adultos para retirar comida en cualquier punto del restaurante-buffet, por su propia seguridad y para garantizar una perfecta higiene en el manejo de los utensilios y alimentos expuestos en el mismo.
- Si desea encargar un picnic o desayuno frío, deberá solicitarlo en recepción y recogerlo en cafetería antes de las 23 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en hablar con nuestra recepción para que lo puedan coordinar con cocina a la mayor antelación posible.
- 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.

VARIOS

- Por su seguridad no ande descalzo o con los pies mojados en el interior del hotel.
- De acuerdo a normativa el hotel dispone de un servicio MEDICO de pago concertado por lo que le rogamos, en caso de necesidad, contacte con Recepción para solicitar el mismo. El hotel no se hace responsable de las tarifas que se puedan aplicar en este caso, ya que depende de los tratamientos recibidos.
- El hotel sólo dispone de botiquín de primeros auxilios, y no se dispensará bajo ningún concepto ningún tipo de medicamento, sirva como ejemplo aspirina etc. Nuestro personal no está facultado para ello, por lo que le rogamos acuda a la farmacia o médico más cercano, En la Recepción del Hotel le pueden informar de las farmacias de guardia o los centros médicos más cercanos.
- El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente / incidente que tenga lugar en sus instalaciones por un uso indebido de las mismas.
- Tanto el servicio Médico como de ATS de pago concertados, no están presentes en el establecimiento, siendo necesario su solicitud en recepción para que acudan al establecimiento.

PISCINA

- Como usuario de las piscinas deberá seguir las instrucciones de los socorristas y/o en cualquier caso respetar las normas que le detallamos:
 - Ponemos a su disposición toallas para uso en la piscina. **NO ESTA PERMITIDO EL USO DE TOALLAS DE LA HABITACION EN EL AREA DE PISCINA.**
 - Evite entrar en la zona de baño con calzado o ropa de calle.
 - Utilice la ducha antes de la inmersión.
 - Está prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
 - Rogamos utilicen las papeleras existentes.
 - Está prohibido fumar en la zona de piscinas.
 - No arroje o abandone desperdicios o basuras en la zona de piscina. Para este fin utilice las papeleras u otros recipientes destinados al efecto.
 - No utilice envases o utensilios de vidrio susceptibles de rotura en el recinto de la piscina.
 - El hotel dispone de un servicio de socorrismo dentro del horario especialmente indicado.
 - Está prohibido utilizar colchonetas, balones u otros objetos, que puedan causar molestia al resto de huéspedes en el interior del vaso de la piscina.
 - Prohibición expresa de acceder al recinto de la piscina con animales, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 2/2015, de 10 de marzo de acceso al entorno de personas con discapacidad con perros de asistencia de Madrid.

- Está terminantemente prohibido tirarse de cabeza en cualquier piscina del establecimiento.
- El establecimiento declina sobre el usuario toda la responsabilidad por incumplimiento de esta norma.
- Los niños deben estar vigilados en todo momento por persona/s adulta/s, responsable/s, padres o familiares.
- Por respeto y como norma de convivencia no está permitido el uso de aparatos de música o cualquier aparato/dispositivo electrónico que pueda interferir el descanso de los demás huéspedes.
- Nuestro personal tiene instrucciones de retirar los objetos, toallas, que se encuentren en la zona de piscina fuera del horario de apertura de la misma.
- No está permitida la reserva de hamacas en piscina. Cualquier objeto personal incluida toalla, que se encuentre desatendido durante una hora, será retirado por nuestro personal y se custodiará en piscina o recepción.
- Respeten el horario de apertura de la piscina. El establecimiento no se hace responsable de posibles afecciones oculares/nasales/respiratorias, etc., por utilización de las piscinas fuera de su horario de apertura, debido a los sistemas de limpieza, depuración y desinfecciones que se realizan en periodo de cierre.
- Las instalaciones de piscina son de uso exclusivo de huéspedes alojados en el establecimiento.

NORMAS PREVENTIVAS CONTRA INCENDIOS

- 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 9 Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid

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 normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos.
- b) Someterse a las prescripciones particulares de los establecimientos y empresas cuyos servicios disfruten o contraten y muy particularmente a los reglamentos de uso o de régimen interior, siempre que no contravengan lo previsto en las leyes y en los reglamentos de desarrollo de las mismas.

c) Pagar el precio de los servicios utilizados, en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado.

Derechos del usuario de servicios turísticos. Artículo 9 Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid

- a) A recibir información útil, precisa y veraz, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios.
- b) A que se le faciliten los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas.
- c) A obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación, y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas.
- d) A recibir de la empresa turística bienes y servicios de calidad acordes en naturaleza y cantidad con la categoría que ostente el establecimiento elegido.
- e) A ser atendidos con el debido respeto. BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO LEGISLACIÓN CONSOLIDADA
- f) A formular reclamaciones.
- g) A tener garantizada en las instalaciones y servicios turísticos la salud y seguridad de su persona y la seguridad de sus bienes en los términos establecidos en la legislación vigente.
- h) A participar en la adopción de decisiones de los poderes públicos en los términos previstos en la legislación vigente, a través de sus asociaciones u órganos de representación.

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.