



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO APARTAMENTOS PORTAZGO REG. TURISMO: A-CO-000010

DISPOSICIONES GENERALES

Conforme al artículo 7 del DECRETO 12/2017, de 26 de enero, el establecimiento titularidad de Attica 21 Hoteles, S.L.U. dispone del siguiente documento de Régimen Interno que será de obligado cumplimiento para todos los clientes del establecimiento.

El artículo 7, del Decreto 12/2017, dispone:

Artículo 7. Normas de régimen interior

- 1. Los apartamentos y las viviendas turísticas podrán disponer de normas de régimen interior que establezcan reglas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia sin que, en ningún caso, puedan suponer discriminaciones por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social*
- 2. Las normas de régimen interior podrán determinar las condiciones de admisión, las reglas de convivencia y funcionamiento, así como todo aquello que permita y favorezca el disfrute normal de las instalaciones, equipamientos y servicios, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la legislación vigente.*
- 3. Dichas normas estarán la disposición de las personas usuarias en un lugar visible del establecimiento, y de forma que resulten legibles para aquéllas.*
- 4. El/la empresario/a turístico/a podrá solicitar el visado de estas normas a la Administración turística para asegurar su coherencia con la normativa turística.*

El presente "Reglamento de Régimen Interno" de nuestro hotel establece las políticas, normas y reglas que guían la relación entre el hotel y sus huéspedes. Este reglamento también se aplica a visitantes, acompañantes ocasionales, usuarios de nuestras instalaciones abiertas al público y personas que transiten por el hotel.

El reglamento se aplica en todas las áreas del establecimiento, ya sean de uso exclusivo o común. Puede consultarlo en la recepción del hotel. El desconocimiento del mismo no exime su cumplimiento, ya que está basado en las normativas vigentes.

El reglamento estará en vigor hasta su modificación o reemplazo. Las infracciones podrán ser corregidas y sancionadas según las leyes aplicables, independientemente de otras responsabilidades legales.

Nos reservamos el derecho de admisión y de cancelar la reserva, sin devolución, de aquellos clientes que violen este reglamento o actúen irrespetuosamente hacia nuestras instalaciones o personas presentes en el hotel.

Este Establecimiento tiene Hojas de Reclamaciones a disposición de los Clientes o Consumidores que lo soliciten.

Le agradecemos su preferencia por hospedarse con nosotros y le pedimos que respete nuestro reglamento, elaborado para su beneficio. Si necesita más información, no dude en comunicarse con recepción.

POLITICA DE ACCESO

Para garantizar el alojamiento en nuestro hotel, es obligatorio presentar el DNI o pasaporte en formato físico y cumplimentar la documentación requerida por las autoridades o por cualquier normativa vigente que aplique al establecimiento, así como aquella solicitada en ese momento. No se aceptarán fotocopias ni escaneos.

Al llegar, todos los huéspedes recibirán un DOCUMENTO DE ADMISIÓN / CARDEX que incluirá sus datos personales, régimen de pensión, número de habitación, fechas de entrada y salida, entre otros, según lo establecido por la normativa vigente. Estos datos serán tratados de manera confidencial y podrán ser, consultados, modificados o cancelados por el cliente según la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales.

El acceso a las instalaciones es libre, pero el personal autorizado puede invitar a abandonarlas a quienes incumplan la normativa o el reglamento interno, o que pretendan utilizarlas de manera inapropiada.

Menores de edad: No se admiten menores sin compañía adulta. Los menores de 16 años deben ir acompañados por padre, madre o tutor. Entre 16 y 18 años, pueden alojarse con autorización escrita de sus representantes legales, debiendo cumplimentar, en su caso, el modelo de autorización que el establecimiento tenga a estos efectos.

Animales: No se admiten.

Visitas: Por motivos de seguridad, todas las visitas deben registrarse en Recepción y respetar el horario establecido (10:00 a 22:00). El establecimiento se guarda el derecho a aplicar un suplemento si la visita se prolonga.

Salvo en el caso de una visita puntual y temporal, no se podrá exceder la capacidad máxima contratada por apartamento.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

Reservas: Cada reserva incluirá la fecha de estancia, tipo y cantidad de habitaciones con su régimen alimenticio, política de cancelación y servicios adicionales contratados, junto con el precio total desglosado. La confirmación de reserva constituirá un contrato de alojamiento turístico, documentado física o electrónicamente para el cliente. El uso de las habitaciones está limitado a los titulares de la reserva.

Toda petición tal y como tipo de cama, planta baja, etc. quedará siempre sujeta a disponibilidad en el momento de la llegada.

Tarifas: Las tarifas de precios estándar están disponibles en recepción, habitaciones y lugares donde se ofrecen servicios. Los descuentos y beneficios de programas de fidelización o códigos de descuento son exclusivos para el titular de la reserva.

El hotel está sujeto a la tasa turística de la ciudad de A Coruña. Dicha tasa no está incluida en el precio publicado y se especificará aparte en las condiciones particulares de la reserva.

Pago: Con independencia de que la empresa y el cliente puedan pactar, en el momento de la admisión y formalización de la reserva, el abono por adelantado de la estancia convenida, la empresa podrá exigir, en cualquier momento a sus clientes y previa presentación de su correspondiente factura, el abono de los servicios ya prestados.

Como forma de pago se acepta el efectivo, tarjetas de débito (Maestro) y crédito (Master Card, Visa, American Express).

No se aceptan cheques personales y el pago en efectivo debe ser en euros.

El hotel no realiza cambios de divisas.

De conformidad con la normativa vigente, las operaciones por encima de 1.000 euros no pueden pagarse en efectivo.

Garantía: El pago se garantiza con una tarjeta de crédito, y el hotel puede pactar con el cliente la entrega de un depósito en efectivo o el aval de una tarjeta de crédito según la normativa turística y el reglamento interno.

Entrada y Salida: El horario de check-in es a partir de las 16:00 horas, no obstante, éste podrá adelantarse, siempre y cuando, la habitación esté disponible. El check-out debe efectuarse antes de las 12:00 horas, aunque puede retrasarse según disponibilidad, con el coste adicional vigente en cada momento, de acuerdo con las tarifas del establecimiento.

La hora tope de llegadas son las 23:00. Fuera de ese horario será necesario contactar previamente con Recepción para conocer el procedimiento a seguir.

Anulaciones: Se aplicará la política de cancelación específica de cada reserva.

Recepción: El personal de Recepción es el punto central para asuntos relacionados con admisión, información, facturación, pago y asesoramiento.

El horario de recepción es de 07:30 a 23:30 de la noche. Fuera de ese horario se dispondrá de un teléfono de emergencia al que pueden llamar los Clientes Alojados.

Si durante su estancia extravía su llave fuera del horario de recepción y no puede entrar en su apartamento, deberá llamar al teléfono de emergencia dónde se le instará a dirigirse a un establecimiento colaborador en el que le proporcionarán una copia de su tarjeta. En caso de solicitar asistencia presencial se cobrará un suplemento en concepto de desplazamiento.

En caso de necesidad, puede dejar su equipaje en el maletero.

Servicios, Instalaciones y Horarios: En las unidades de alojamiento que detallan los servicios, instalaciones y horarios, los cuales pueden variar según la temporada. La Dirección se reserva el derecho de modificarlos según necesidades internas, previa notificación pública.

Tabaco: Está prohibido fumar en todo el hotel. El incumplimiento de esta prohibición por parte de los clientes, implicará un recargo de limpieza de 150€/día por fumar en la habitación (impuestos no incluidos).

Ruidos: Se debe controlar el volumen del televisor y evitar actividades ruidosas que puedan molestar a otros huéspedes. Se ruega silencio en los pasillos entre las 22:00 y las 8:00 horas.

Comportamiento y Convivencia: Para garantizar una estancia agradable y respetuosa, se espera de todos los huéspedes un comportamiento cívico y educado. Cualquier conducta inapropiada que perturbe el bienestar de otros huéspedes o del personal, o que cause daños a las instalaciones, podrá ser objeto de medidas por parte de la Dirección. Estas medidas pueden incluir desde una advertencia hasta la terminación del contrato de alojamiento y el aviso a las autoridades competentes. Adicionalmente, se podrá aplicar un cargo de 150 €, más los costes derivados de los perjuicios o daños ocasionados.

Las toallas de los apartamentos son para uso exclusivo durante la estancia.

Por razones de estética, está prohibido tender sus toallas o prendas de ropa en las ventanas.

Roturas: El hotel se reserva el derecho de 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 durante la estancia del cliente, pudiendo aplicar un cargo adicional por compensación de los daños ocasionados.

Limpieza y Mantenimiento: El servicio de limpieza del apartamento se realiza cada 7 días de estancia hasta las 15:00 horas, excepto la zona de cocina, la cual es responsabilidad del cliente. Éste debe dejar sus enseres recogidos para una correcta prestación del servicio de limpieza. Para incidencias técnicas o limpieza adicional, contacte a Recepción

El Hotel, por medio de uno de sus empleados, se reserva el derecho de entrar al menos una vez al día en cada una de las habitaciones para hacer tareas de mantenimiento y/o limpieza. De esta forma también se podrá comprobar que todos los clientes se encuentren bien y seguros

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.

Lavandería: El servicio de lavandería está disponible todos los días de 10.00 a 22.00 horas. Es gratuito y autoservicio. El Hotel no se hace responsable de las prendas que se encojan, deterioren o decoloren por un uso indebido de la maquinaria, ni tampoco de las que se extravíen por falta de supervisión de las mismas. Así mismo, el cliente será el responsable económico de cualquier avería en las instalaciones, si ha hecho un uso negligente de ellas.

Servicio de habitaciones: Todos los servicios de nuestro Room Service son llevados a cabo por una empresa externa al hotel, la cual será responsable de todo lo relacionado con el mismo.

Objetos perdidos: Los objetos encontrados en habitaciones o zonas comunes se guardarán por un máximo de 6 meses, transcurrido el mismo el titular del establecimiento adoptará las medidas oportunas al efecto. La devolución por mensajería implica un cargo adicional que deberá ser abonado por el cliente, contratando por su cuenta este servicio-

Parking: El Hotel dispone de plazas de Parking con plazas limitadas para el estacionamiento de vehículos para los Sres. Clientes. El parking se asignará por orden de llegada a partir de las 16 horas. No es posible reservarlo anticipadamente, sólo se asignará durante el proceso de check-in o en los días posteriores a la entrada. El Hotel no se responsabiliza de daños, robos u otras incidencias ocasionadas en estas dependencias, si las causas no son directamente imputables al mismo.

Juegos y uso de patinetes: Está prohibido jugar con pelotas u otros objetos en todo el establecimiento, así como usar patinetes o similares en las instalaciones del hotel.

Servicio de desayunos:

- Se requiere vestimenta adecuada para acceder al salón de desayunos, no pudiendo en ningún caso acceder con el torso descubierto o en prendas de baño o pijamas.
- Las consumiciones deben ser abonadas en recepción tras su consumo salvo que dispongan de crédito tramitado en la Recepción.

- De conformidad con la normativa vigente, informamos del contenido de alérgenos de nuestro servicio de carta. Por la naturaleza de este tipo de servicio, todos los alimentos pueden contener trazas de alérgenos. Si lo desea, contacte con nuestro personal de sala para una atención personalizada.
- No se permite consumir alimentos o bebidas fuera de los recintos del salón.
- Está prohibido fumar el salón de desayunos.

SEGURIDAD

Emergencias, crisis y alertas 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 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 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.

Videovigilancia:

Para seguridad de las instalaciones y a los efectos del art 89 LOPDGDD (uso de imágenes para medidas disciplinarias y aportación como medio de prueba), este establecimiento dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica con elementos de grabación permanente en los accesos al hotel, pasillos y demás zonas generales o comunes.

Recomendaciones de seguridad:

Vigile y controle su equipaje o pertenencias en todo momento. No las desatienda.

No exhiba joyas, dinero u objetos de valor. No invite a extraños a su habitación ni les revele ningún dato de su estancia.

Cierre siempre la puerta de su habitación. Al entrar o salir de ella, compruebe que queda correctamente cerrada.

Notifique inmediatamente a Recepción cualquier hecho anormal que aprecie.

Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

Tratamiento de datos personales:

Los datos personales facilitados serán tratados por Attica21 Hoteles, S.L.U. con la finalidad de gestionar su estancia, atender solicitudes y ejecutar relaciones contractuales, así como también para la realización de labores de administración, facturación y promoción, incluyendo la valoración de su estancia. Puede ejercer sus derechos de acceso, cancelación, rectificación, limitación, portabilidad y oposición, al tratamiento de sus datos, dirigiéndose por escrito a Avenida Linares Rivas 4, bajo- entreplanta, 15005 Coruña) o a la siguiente dirección de correo electrónico: rgpd@attica21hotels.com. Asimismo, informamos que tiene derecho a solicitar la tutela de la Agencia Española de Protección de datos a través de su página web www.aepd.es. Para más información, consulte nuestra Política de Privacidad en <https://www.attica21hotels.com/politica-de-privacidad/>