# NORMAS DE RÉGIMEN INTERNO

Royal Hideaway Punta Umbría Mar

Registro de Turismo de Andalucía: H-HU-581

## DISPOSICIONES GENERALES

Todas las personas que accedan a Royal Hideaway Punta Umbría Mar deberán cumplir estas normas, la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, y la regulación de los establecimientos hoteleros contenida en el capítulo I del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, en sus redacciones vigentes, así como las demás disposiciones aplicables.

Recepción canalizará las consultas e incidencias sobre el funcionamiento del establecimiento y las trasladará, cuando corresponda, a la Dirección del hotel, responsable de su organización y funcionamiento.

Estas normas están a disposición de los clientes en la Recepción. La información de servicios, cartas y horarios puede consultarse también en la app de Barceló, sin perjuicio de la información y asistencia presencial.

## RECEPCIÓN

### A Registro de entrada

- Para formalizar el alojamiento, los huéspedes deberán acreditar su identidad mediante un documento válido y facilitar los datos y firmas exigidos por la normativa de registro de viajeros. Los datos necesarios se registrarán en el sistema de gestión hotelera (PMS) y se comunicarán a las autoridades cuando legalmente corresponda.
- Los datos personales se tratarán conforme al Reglamento General de Protección de Datos y a la Ley Orgánica 3/2018. El hotel facilitará la información sobre el tratamiento de datos y el ejercicio de derechos.
- Podrá solicitarse una garantía para cargar consumiciones y otros servicios a la habitación, mediante preautorización o sistema de pago seguro. Si no se constituye dicha garantía, los servicios deberán abonarse al consumirlos mediante los medios de pago admitidos.
- A la llegada se facilitará una tarjeta de bienvenida o acreditación equivalente con la información de la estancia y del régimen contratado, que podrá solicitar el personal autorizado del hotel.
- El pago de la habitación se realizará por adelantado a la llegada o el momento de la misma, salvo condiciones distintas pactadas en la reserva. El hotel no acepta talón personal como medio de pago.

# RECEPCIÓN

## B Entrada y permanencia

- El acceso se ajustará a los artículos 4 y 25 del Decreto-ley 13/2020. Solo podrá denegarse la admisión o permanencia por falta de capacidad, incumplimiento de requisitos de admisión lícitos o conductas que generen peligro, molestias o dificulten el normal desarrollo de la actividad. No se aplicarán criterios discriminatorios.
- Los clientes alojados deberán formalizar el documento de admisión. También podrán acceder clientes no alojados con reserva en los restaurantes, espacios o servicios del hotel, dentro de las condiciones y del ámbito de su reserva. Los servicios abiertos al público se utilizarán conforme a su aforo, disponibilidad y condiciones de admisión.
- El acceso a habitaciones y zonas reservadas al alojamiento queda limitado a huéspedes registrados y personas expresamente autorizadas. Una reserva en otro espacio no da acceso a las piscinas, cuyo uso se reserva a los clientes alojados.
- Ante incumplimientos, la Dirección podrá requerir el cese de la conducta y, cuando proceda legalmente, el abandono del establecimiento, sin perjuicio del abono de los servicios consumidos. Podrá recabarse el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

## C Tarifas y facturación

- Los precios finales, impuestos incluidos, estarán disponibles en la Recepción y en los puntos de prestación de los servicios. Se facilitará la factura correspondiente, con el desglose exigible, y los servicios se abonarán en los términos contratados.
- Con independencia de los anticipos pactados, el hotel podrá solicitar el abono de los servicios ya prestados, previa presentación de la correspondiente factura.
- No se admitirán pagos en efectivo, ni siquiera parciales, de operaciones cuyo importe total sea igual o superior a 1.000 €. Para calcular el límite se sumarán los pagos en que se haya fraccionado una misma operación. La excepción legal de 10.000 € solo podrá aplicarse a personas físicas que acrediten no tener domicilio fiscal en España y que no actúen como empresarios o profesionales, previa comprobación por el hotel.
- El crédito para consumos se habilitará mediante una garantía admitida por el hotel y aceptada por el titular. Cualquier depósito en efectivo respetará los límites legales aplicables.
- La estancia se facturará por jornadas, según las pernoctaciones y condiciones contratadas, con un mínimo de una jornada y salida a las 12:00 horas, salvo acuerdo distinto.

## D Otros servicios

- Para realizar cambio de divisas se deberá presentar pasaporte u otro documento válido. El servicio de despertador puede solicitarse en la Recepción.
- Las habitaciones disponen de caja de seguridad. Se recomienda utilizarla y comunicar a Recepción cualquier incidencia. La responsabilidad del hotel por dinero, joyas y otros objetos se regirá por la legislación aplicable, sin exclusiones generales de los derechos del cliente.

## CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES

- Las zonas deportivas, recreativas y jardines podrán ser utilizadas por clientes alojados o por clientes con reserva en el servicio correspondiente, de acuerdo con las condiciones de acceso de cada espacio. Las piscinas son de uso exclusivo de los clientes alojados.
- En las zonas interiores comunes se deberá llevar vestimenta y calzado adecuados. No se permite circular sin camisa o camiseta ni descalzo. En restaurantes y cafeterías no se permite el traje de baño; se requiere vestimenta elegante y adecuada a la ocasión, especialmente durante la cena.
- No se admite la entrada de animales domésticos, salvo los perros de asistencia que tengan reconocido legalmente su derecho de acceso, en las condiciones previstas por la normativa aplicable.
- Por seguridad, los menores deberán utilizar los ascensores acompañados de una persona adulta.
- Se recomienda consultar la información general en la Recepción y en los canales digitales del hotel. Existen hojas oficiales de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten.
- Cualquier cambio de horario o servicio se comunicará con antelación suficiente cuando sea posible y respetará los servicios contratados y los derechos de los clientes.
- Está prohibido fumar en los espacios interiores de uso público o colectivo en los términos de la Ley 28/2005 y sus modificaciones. Se respetarán las prohibiciones y la señalización de cada zona. Por norma interna de seguridad, no se permite utilizar pipas de fumar, cachimbas ni elementos similares en ninguna instalación del hotel, incluidas habitaciones y zonas comunes, interiores o exteriores.

## HABITACIONES

- El minibar debe contener únicamente las bebidas dispuestas por el hotel. Cualquier uso distinto requiere autorización previa; consulte con Recepción si necesita conservar productos por motivos médicos o de alimentación especial.
- La entrada a la habitación será a partir de las 14:00 horas, conforme al horario expresamente acordado en la reserva y reflejado en el documento de admisión. La salida deberá realizarse antes de las 12:00 horas del día contratado, salvo acuerdo distinto.
- El día de llegada se podrá acceder a las instalaciones comunes desde las 12:00 horas, dentro de las condiciones del servicio contratado. Cualquier salida tardía deberá acordarse con Recepción; salvo pacto en contrario, prolongar la ocupación más allá de lo contratado ocasionará el abono de una jornada adicional.
- En caso de necesidad, podrá dejar su equipaje en el maletero o consigna del hotel, conforme a las indicaciones de Recepción.
- Las toallas de la habitación son para uso exclusivo en ella y no podrán utilizarse en la piscina ni en la playa. El servicio de toallas de piscina está disponible en la Recepción y en el kiosco de toallas de la zona de piscina.
- Por razones estéticas, se ruega no tender toallas en los balcones. Seguir el sistema de cambio de toallas indicado en la habitación contribuye al ahorro de agua, energía y detergentes.

## HABITACIONES

- Para utilizar el servicio de lavandería, contacte con las extensiones 1501 o 1502 y cumplimente el formulario disponible en la habitación. El servicio es diario; los fines de semana, festivos y servicios urgentes llevan un recargo del 50 %, informado previamente junto con las tarifas. Comunique las instrucciones especiales de cuidado de las prendas. La responsabilidad por daños se determinará conforme a la normativa aplicable.
- Mantenga cerradas las puertas de la terraza mientras utilice el aire acondicionado o la calefacción. Con las puertas abiertas, el sistema de climatización no funcionará, para evitar un consumo innecesario de energía.
- Por respeto al descanso, modere el volumen del televisor y de otros dispositivos. Guarde silencio en los pasillos a partir de las 22:00 horas.
- Los daños en habitaciones o instalaciones imputables al cliente podrán reclamarse por su importe acreditado, previa información sobre los hechos y la valoración, respetando sus derechos y la normativa aplicable.

## RESTAURANTE Y CAFETERÍA

- No se permite acceder en traje de baño. Los clientes deberán llevar una vestimenta elegante y adecuada a la ocasión y al espacio, especialmente durante la cena.
- Las consumiciones se abonarán en caja a la salida, salvo que se disponga de crédito autorizado para su cargo a la habitación o estén incluidas en el servicio contratado.
- Si necesita seguir una dieta especial por razones de salud o tiene alergias o intolerancias alimentarias, comuníquelo al responsable de sala para coordinar la atención con Cocina y recibir información sobre alérgenos.
- No se permite introducir o sacar alimentos o bebidas del restaurante sin autorización. Cualquier servicio adicional autorizado se facturará conforme a los precios previamente informados, respetando las necesidades médicas o de alimentación especial que procedan.
- La media pensión comprende desayuno y cena. Las bebidas no están incluidas, salvo acuerdo o tarifa que disponga lo contrario.
- Si su salida es anterior a las 08:00 horas, podrá solicitar un desayuno frío en la Recepción antes de las 20:00 horas del día anterior, conforme al régimen contratado.
- Se ruega utilizar los teléfonos móviles de forma discreta, sin altavoz y evitando molestias al resto de comensales.

## SERVICIO DE HABITACIONES

- El hotel dispone de servicio de habitaciones. La carta de room service, con productos, precios y condiciones de prestación, está disponible para los clientes y puede consultarse a través de la app de Barceló.

## PISCINAS Y ZONAS COMUNES

- El uso de las piscinas es exclusivo para los clientes alojados en el hotel. Las reservas en restaurantes u otros espacios no incluyen el acceso a las piscinas.
- El horario de las piscinas varía según la temporada y se informa en la señalización de la zona, en la Recepción y en los canales digitales del hotel. Está prohibido el baño fuera del horario establecido, incluidos los periodos de tratamiento y mantenimiento del agua. El servicio de socorrismo se presta en el horario indicado.
- Es obligatorio ducharse antes de entrar en el agua. Los menores deberán estar acompañados y supervisados por una persona adulta, sin perjuicio de las restricciones específicas de edad de determinadas instalaciones.
- Se ruega vigilar las pertenencias y utilizar las papeleras. Cualquier pérdida o incidencia deberá comunicarse al personal. La responsabilidad del hotel se determinará conforme a la legislación aplicable.
- No se permite fumar ni consumir alimentos o bebidas dentro del recinto de la piscina cubierta, salvo el uso de los puntos de hidratación expresamente habilitados fuera de la zona de baño.
- No está permitida la reserva de hamacas con ropa u otros objetos cuando no se estén utilizando. El personal podrá retirar estos objetos y custodiar o indicar dónde recuperarlos. El uso de las hamacas y sombrillas de la zona de piscina es gratuito para los clientes alojados, según disponibilidad.
- Por seguridad, no se permite utilizar objetos hinchables, pelotas u otros elementos que puedan causar molestias o riesgos. Los dispositivos personales de flotación y los apoyos de accesibilidad se utilizarán conforme a las indicaciones de seguridad del personal.
- No se permite utilizar aparatos de música u otros dispositivos que interfieran en el descanso de los demás clientes.
- Es obligatorio utilizar las toallas del hotel en las zonas de piscina. Se entregará una tarjeta para gestionar su retirada y devolución en la Recepción o en el kiosco de toallas. En caso de pérdida de la toalla, se abonarán 20 € por unidad.
- No circule descalzo ni con los pies mojados por el interior del hotel. Respete la señalización y las indicaciones del personal. No se permite introducir animales en el agua; los perros de asistencia conservarán los derechos de acceso que legalmente les correspondan.
- No se tire de cabeza a la piscina. No utilice recipientes de vidrio en su entorno; solicite vasos aptos para esta zona.
- El acceso y uso del gimnasio, jacuzzi, piscina cubierta, sauna y baño turco se reserva a personas de 18 años o más, por las condiciones de seguridad de estas instalaciones. Se deberán respetar los horarios, indicaciones de uso y condiciones de reserva y pago que correspondan a cada servicio.

## APARCAMIENTO

- El hotel dispone de un número limitado de plazas de aparcamiento, sujetas a disponibilidad y a las condiciones y tarifas informadas. La responsabilidad por daños, sustracciones u otras incidencias se determinará conforme a la normativa aplicable y a la naturaleza del servicio contratado, sin excluir las obligaciones legales del hotel.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Conforme al artículo 21 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y sin perjuicio de los demás derechos reconocidos legalmente, las personas usuarias tienen derecho a:

- Recibir, antes de contratar, información veraz, suficiente, comprensible e inequívoca sobre los servicios y su precio final completo, incluidos impuestos y, en su caso, incrementos o descuentos.
- Obtener los documentos acreditativos de las condiciones de contratación y acceder a los establecimientos turísticos en los términos legalmente establecidos.
- Recibir los servicios en las condiciones ofrecidas o pactadas, con una naturaleza y calidad acordes con la categoría del establecimiento.
- Tener garantizadas su seguridad, la de sus bienes y su intimidad en los términos legales, y conocer cualquier circunstancia que pudiera alterar su descanso y tranquilidad.
- Recibir de la Administración turística información, protección y auxilio para defender sus derechos frente a los prestadores de servicios.
- Ser informadas de los riesgos de las instalaciones o servicios y de las medidas de seguridad adoptadas.
- Recibir factura o justificante con el contenido legalmente exigido por los servicios prestados.
- Exigir la exhibición visible de los distintivos de clasificación, aforo y demás información obligatoria.
- Formular quejas y reclamaciones y recibir información sobre su presentación y tramitación; acudir a mecanismos de mediación y arbitraje en materia turística en los términos previstos.
- Recibir información de la Administración competente sobre los recursos y la oferta turística de Andalucía, así como información sobre la accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.
- Participar, a través de sus organizaciones representativas, en las decisiones públicas relacionadas con el turismo que pudieran afectarles.

## OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Conforme al artículo 22 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y a estas normas, las personas usuarias deberán:

- Observar las reglas de convivencia, higiene y seguridad y respetar al resto de clientes y al personal del hotel.
- Cumplir las normas de régimen interno que sean conformes con la ley y formalizar la documentación de admisión y registro que corresponda.
- Respetar la fecha y el horario de salida pactados, dejando libre la habitación en las condiciones acordadas.
- Abonar los servicios contratados al presentarse la factura o en el plazo pactado. La presentación de una reclamación no exime del pago.
- Respetar el establecimiento, sus instalaciones y equipamientos, así como el medioambiente, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Andalucía.

La aplicación de estas normas y de las condiciones de admisión respetará en todo caso la legislación vigente y los derechos