



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
HOTEL PLAYACARTAYA
Nº REGISTRO TURISTICO: H/HU/00610
H ****
MODALIDAD PLAYA**

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **HOTEL PLAYACARTAYA**, está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la ley 12/1999 de 15 de diciembre del turismo de Andalucía y el Decreto 47/2004 de 10 de febrero de Establecimientos Hoteleros de la Consejería de Turismo, Comercio y Deportes.

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 Decreto 1513/1959 de 18 de agosto. 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 aplicación de descuento de niños, en reserva directa con el hotel, con nuestra central de reserva de Grupo Hoteles Playa S.A. o por presentación del bono emitido por su agencia, están sujetos a la acreditación de edad a la llegada al hotel. Esta acreditación se hará mediante presentación de uno de los documentos originales siguientes, DNI, Libro Familia o Pasaporte. Niños de 2 a 14.99 años y bebés hasta 1.99 años (gratis). En caso de no poder presentar acreditación a la llegada se cobrará el importe por parte de recepción como fianza, mediante tarjeta de crédito o efectivo, hasta que la acreditación pueda ser comprobada.
- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 14 h. del medio día. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de dos horas. Según Art. 15 del decreto 47/2004.
- A su llegada se le facilitará una tarjeta de bienvenida que deberá firmar, donde se le informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información según artículo 14.2 del Decreto 47/2004.
- Si bien y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 33 de la Ley de Turismo de Andalucía, y el artículo 5 del Decreto 47/2004 el acceso a los establecimientos turísticos es libre, sin ningún tipo de restricciones previas, el titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que incumplan lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley de turismo de Andalucía, en el



artículo 9 del Decreto 47/2004 y lo expresado en este Reglamento Interior o que pretendan permanecer en el mismo 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 mismo.
- Para acceder a las dependencias interiores del hotel, así como para consumir en los diferentes puntos de venta existentes, es imprescindible encontrarse registrado como cliente del mismo.
- Para realizar el CAMBIO DE DIVISA, es obligatorio la identificación de quien lo realiza, Este servicio se realizará solo y exclusivamente a Huéspedes alojados en el establecimiento.
- En nuestro programa de Fidelización Club Playa Vip, al cual se puede adherir gratuitamente, existen una serie de ventajas a las cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo dentro de nuestra página web. La Empresa/Hotel se reserva el derecho de cancelación y modificación del programa de Fidelización Club Playa Vip.
- Para la obtención de dichas ventajas es imprescindible la presentación, en original del Carné Club Playa Vip.





- Royal Service: para clientes con reservas en Suites, Agent Service o Clientes Gold ofrecemos un servicio de Priority Check- in con de una copa de bienvenida. Además, ponemos a su disposición un sinfín de servicios extras según información establecida en el folleto de la temporada vigente.

FACTURACIÓN, TARIFAS Y ESTANCIA,

- Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel, en los demás lugares donde se presten los servicios se encontrarán allí.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- La recepción podrá pedir en el momento de registro una tarjeta de crédito por reserva como garantía para cubrir cualquier cargo extra que realice durante su estancia. Siendo obligatoria en caso de ocupar una habitación de categoría superior.
- 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, en el momento de la entrada o formalización de la reserva, 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.
- El hotel podrá reclamar, independientemente de lo anterior, el pago durante su estancia de facturas cuyo importe sea superior a 300 €.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- Este establecimiento admite perros de hasta 25 Kg., previo pago, a excepción de los perros guía que son gratuitos. Este servicio tiene un coste adicional por la limpieza de 25€ mas 12€ por día de estancia del animal. 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 esta permitido el acceso a bares / restaurante / piscina, salvo perros guías.
 - No deje suelto a su perro en las zonas comunes del establecimiento.
- 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.
- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen la puerta automática / giratoria solos, o jueguen con ella, el hotel no se hace responsable de accidentes por un uso indebido de la misma. Dicha puerta es automática por lo que NUNCA se debe forzar ni intentar hacerla andar a contrasentido ya que los sistemas de seguridad la paran. Igualmente, las puertas, tienen unos sensores de presencia a la entrada y salida para accionar el funcionamiento por lo cual si permanecen dentro se parará.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en recepción.
- La dirección del Hotel se reserva la posibilidad de avisar una grúa para retirar vehículos que se encuentren estacionados en el acceso al hotel, 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 con plazas limitas para el estacionamiento de vehículos para nuestros huéspedes, Las tarifas están a su disposición en la recepción. Para su uso solicite en Recepción la codificación de la llave de su habitación. El hotel no se hace responsable de desperfectos ocasionados en los automóviles que se encuentren aparcados en el garaje o aparcamiento del hotel que no sean producidos por averías o destrozos del propio garaje.
- La dirección del hotel se reserva la facultad de poder modificar los horarios o servicios en función de las necesidades internas del hotel y tras las oportunas notificaciones públicas.

HABITACIONES

- La hora máxima de salida de la habitación es a las 12 h. del medio día, en caso de no cumplir esta norma, se cargará un día más de estancia según artículo 15 del Decreto 47/2004. Si desea ampliar su estancia deberá comunicarlo en recepción con antelación.
- Este establecimiento dispone del servicio de habitaciones según información que encontrará en la carta que hemos puesto a su disposición en su habitación. Servicio extra **–NO INCLUIDO–** en cualquier modalidad/régimen contratado (alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa o todo incluido)
- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación y no estén depositados en la caja fuerte. Para hacer uso de la misma contacte con recepción, es un servicio de pago El establecimiento tiene un seguro por expolio de hasta 1,500 € por caja fuerte.
- 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.
- Ofrecemos la posibilidad de elaborar su propia colección para el minibar, solicitándolo en recepción, debiendo abonar la totalidad de bebidas que sean solicitadas.
- Por razones de estética, rogamos no tienda sus toallas en la terraza de la habitación, para tal fin utilice el tendedero plegable que encontrará en la misma.



- 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.
- Recuerde que si mantiene la puerta de la terraza de su habitación abierta se desconecta el sistema de aire acondicionado o calefacción.
- 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 48 h. No disponemos de servicio exprés.
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 10 hasta las 14 h. Pudiendo alargarse hasta las 16:00h en momentos de alta ocupación.

RESTAURANTES Y BARES

- La tarjeta entregada a su llegada, es personal e intransferible. En el régimen de Media Pensión (desayuno y una de las dos comidas, almuerzo o cena) y Pensión Completa (desayuno, almuerzo y cena) **NO ESTÁN INCLUIDAS LAS BEBIDAS** debiéndose abonar o cargar en cuenta el importe de las mismas. Este servicio se dará en el restaurante del Hotel.
- El régimen de **TODO INCLUIDO PREMIUM** consiste en Pensión completa y bebidas incluidas hasta las 24 h. Las bebidas son las mismas de las cartas de los Bares y restaurante, exceptuando las reservas que están marcadas con un asterisco. Quedan excluidas las cartas especiales como las de cerveza, Helados de diseño, Ofertas especiales. Minibar, Room Service y el Beach Club.
- El régimen de **TODO INCLUIDO IMPERIAL PREMIUM** consiste en Pensión completa y bebidas incluidas hasta las 24:00 h. Todas las bebidas de nuestra carta sin suplemento alguno, carta de snacks completa, tartas, bollería y helados de diseño. Dos entradas por persona cada 7 noches al circuito de aguas de Senzia Spa & Wellness, además de un peeling corporal por adulto gratis. Caja fuerte (sujeto a disponibilidad).
- Si vd. tiene contratada su estancia en régimen de Todo Incluido Premium o Todo Incluido Imperial Premium – solo podrá hacer uso de su tarjeta para sus propias consumiciones y las de las personas alojadas en su misma habitación. No están permitidas las invitaciones a terceros: Si nuestro personal detecta en algún momento un uso indebido de su tarjeta, le será cancelado el régimen de todo incluido, sin tener derecho a devolución alguna. Igualmente, si usted tiene el régimen de Todo Incluido Premium o Todo Incluido Imperial Premium contratado, le indicamos que nuestro personal tiene instrucciones de servir una bebida por persona o número de personas que ocupan su habitación en cada petición y este servicio finaliza a las 24.00 h. o a la 01h00 según temporada



- Usted podrá realizar los servicios de almuerzo o cena en cualquier establecimiento de la cadena incluido el Parque Temático del Desierto de Tabernas “Oasys” a excepción de los hoteles Senator y hoteles vacacionales de categoría superior a este establecimiento, solo con la presentación de la tarjeta chip del hotel en la entrada del restaurante, si usted tiene contratado el servicio de Todo incluido Premium o Todo Incluido Imperial Premium deberá abonar las bebidas, si efectúa el servicio de almuerzo o cena en un establecimiento de la cadena diferente al contratado.
- Para acceder al restaurante, es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. Para los servicios de almuerzo y desayuno no se permite la entrada sin calzado, sin camiseta o en traje de baño.
- Si desea encargar un picnic o desayuno frío, deberá solicitarlo en recepción el día anterior, antes de las 20.00 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en hablar con nuestro responsable de F y B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- Le recordamos que no está permitido introducir o sacar alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.
- **Royal Service:** clientes con reservas en Suites, Agent Service o Clientes Gold dispondrán de una zona reservada en los restaurantes para los servicios de desayuno (desayuno a la carta), almuerzo y cena

VARIOS

- El hotel dispone de una zona de juegos con horario de 10:30 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas, exceptuando julio y agosto que es una hora mas. La devolución en mal estado o pérdida del material prestado, cancelará el depósito y pasará a ser un cargo extra que efectuaremos en su factura
- No se entregarán elementos de juego a niños menores de 10 años que no estén acompañados de un adulto.
- Para una mejor convivencia y respeto al descanso del resto de huéspedes, no está permitido el uso de elementos de juego, balones, palos de mini golf, etc. En las zonas comunes del establecimiento, salvo que esté expresamente indicado.
- El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente / incidente que tenga lugar en sus instalaciones por un uso indebido de las mismas.
- Por su seguridad no ande descalzo o con los pies mojados en el interior del hotel.



PISCINAS

- Disponemos de servicio gratuito de toallas para todos aquellos usuarios de piscina que así lo soliciten, previo depósito de de una tarjeta de crédito o débito como garantía por 10€ por toalla solicitada. Se entregarán tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas a la salida del hotel para proceder a la devolución del depósito, de lo contrario, procederemos a facturar dicho depósito como extras. Esta entrega y devolución solo se permitirá a la entrada y salida y no durante la estancia, en este caso la próxima entrega será considerada cambio con el recargo correspondiente.
- Existe la posibilidad de hacer cambio de toallas dentro del horario establecido, previo pago fijado en recepción por toalla cambiada, la recaudación generada por los cambios de toallas se destinará a la plantación de árboles en nuestro Parque Temático del Desierto de Tabernas “Oasys”.
- Royal Service: clientes con reservas en Suites o Clientes Gold dispondrán de 2 Dreams Beds por habitación (zona exclusiva de tumbonas superior en la zona de piscinas).
- Aquapark: área de 1200 m² divididas en tres toboganes multipista, un tobogán abierto y un tobogán torbellino
- Zona Splash: área de 500 m² para los más pequeños
- Como usuario de las piscinas, aquapark y zona splash deberá seguir las instrucciones de los socorristas y/o en cualquier caso respetar las normas que le detallamos:
 - Evite entrar en la zona de baño con calzado o ropa de calle.
 - Utilice la ducha antes de la inmersión.
 - El hotel dispone de un servicio de socorrismo dentro del horario especialmente indicado.
 - 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. Indique a su camarero que desea un vaso de un solo uso.
 - Está prohibido fumar en todo el establecimiento.
 - No utilice 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 5/1998 de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
 - Esta terminantemente prohibido tirarse de cabeza en cualquier piscina del establecimiento. El establecimiento declina sobre el usuario toda la responsabilidad por incumplimiento de esta norma.
 - Esta prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
 - No está permitido fumar, ni el consumo de bebidas en el recinto de la piscina cubierta.
 - Rogamos utilicen las papeleras existentes.
 - Utilice gorro de baño en las piscinas cubiertas.



- En toboganes, respete las normas indicativas o las instrucciones del socorrista.
- No está permitido subir o tirarse de los toboganes en horario de cierre, o mientras que por cualquier motivo no esté en funcionamiento.
- Puede consultar los horarios de la zona de Aquapark y zona Splash en la recepción o en los diferentes carteles informativos del establecimiento.
- 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.
- Los jacuzzis son de uso exclusivo de adultos (mayores de 15 años). El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente que pueda ocurrir por el uso indebido por parte de menores.
- Nuestro personal tiene instrucciones de retirar los objetos, toallas, que se encuentren en la zona de piscina fuera del horario de apertura que es de 11:00h a 20.00 horas.
- No está permitida la reserva de hamacas en piscina. Cualquier objeto personal incluida toalla, que se encuentre desatendido durante una hora, será retirada por nuestro personal y se custodiará en piscina o recepción.
- Respeten el horario de apertura de piscinas. 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.
- El hotel no se hace responsable de la pérdida, sustracción, hurto, olvido o daños sufridos por objetos de valor, dinero en efectivo, joyas, dispositivos electrónicos o cualquier otra pertenencia personal dejada por los huéspedes en la zona de la piscina o en cualquier otra área común del establecimiento. Los huéspedes serán los únicos responsables de la custodia de sus pertenencias personales.

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.
- Está prohibido fumar en las habitaciones.
- No tire colillas en las papeleras o por las ventanas.
- No utilice las macetas para apagar cigarrillos, la turba es altamente inflamable y de combustión lenta.



Obligaciones del usuario de servicios turísticos. Artículo 24 Ley 12/99 del Turismo de Andalucía.

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 reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que éstos no sean contrarios a la presente Ley o a las disposiciones que la desarrollen, y se encuentren debidamente aprobados y diligenciados por la Administración.
- c) Pagar el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.
- d) Respetar los establecimientos, instalaciones y propiedades de las empresas turísticas que utilicen o frecuenten.
- e) Respetar el entorno medioambiental de Andalucía.

Acceso a los establecimientos hoteleros. Art. 5 decreto 47/2004 de la consjería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.

- 1. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 3.1, del presente Decreto, respecto a los servicios complementarios de uso público, los establecimientos hoteleros serán considerados, a todos los efectos, como establecimientos de uso público, siendo libre el acceso a los mismos, sin más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.
- 2. La admisión o permanencia en los establecimientos hoteleros sólo podrá denegarse:
 - a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.
 - b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.
 - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
- 3. En ningún caso el acceso a los establecimientos hoteleros podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.



Obligaciones de los usuarios del establecimiento Hotelero. Art. 9 Decreto 47/2004

A los efectos de este Decreto y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, los usuarios de los establecimientos hoteleros tienen la obligación de:

- a) Formalizar, con carácter previo al uso de las instalaciones, el correspondiente documento de admisión.
- b) Observar las normas de seguridad, convivencia e higiene dictadas por la dirección para la adecuada utilización del establecimiento.
- c) Cumplir las normas contempladas en el reglamento de régimen interior que, en su caso, exista en el establecimiento.
- d) Respetar el establecimiento, el equipamiento y sus instalaciones.
- e) Abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura en el mismo establecimiento o en las condiciones pactadas. En ningún caso el hecho de presentar una reclamación exime de las obligaciones de pago.

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.