REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
SENATOR GANDIA SPA HOTEL
Nº REGISTRO TURISTICO: HV-1462
H ****
MODALIDAD CIUDAD

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda a **SENATOR GANDIA SPA HOTEL**, está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana [2018/5692].

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, Decreto 47/2004, de 13 de febrero, de la Generalitat Valenciana, sobre el control y registro de las personas que se alojan en los establecimientos turísticos. Así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden Int./1922/2003, de 3 de julio, está regulada por la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat Valenciana, de Turismo, Ocio y Hospitalidad. sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería.
- La aplicación de descuentos de niños, en cualquier modalidad de pago, están sujetos a la acreditación de edad a la llegada al hotel. Esa acreditación se hará mediante presentación de uno de los documentos ORIGINALES siguientes: DNI, Libro de familia o pasaporte. Niños de 2 a 5.99 años y bebés hasta 2,99 años. 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, la Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y Hospitalidad
- A su llegada deberá firmar mediante el pad de firma y de manera digitalizada, el documento de admisión y registro de viajeros y demás información según artículo 14.2 del Decreto 47/2004, la Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y Hospitalidad.
- En la entrada se le explicará e 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 5 del Decreto 10/2021 de 22 de enero, el acceso a los establecimientos turísticos es libre, sin ningún tipo de restricciones previas, si bien, el titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que, por comportamiento, incumplan lo expresado en el régimen interno y que pretendan permanecer en el mismo con una finalidad diferente a 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 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 MYSENATOR, al cual se puede adherir gratuitamente bien en cualquiera de nuestras recepciones con un código QR, a través de nuestra central de reservas +34950335335, o través de nuestra página web https://www.senatorhr.com/my-senator-signup/ .Existen una serie de niveles de clientes con unas ventajas y descuentos a los cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de Fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo.

FACTURACIÓN, TARIFAS Y ESTANCIA

- Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel. En los demás puntos de ventas también podrá encontrar toda la información referente a tarifas de los diferentes servicios y productos ofrecidos.
- 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 pedirle, en el momento de registro, una tarjeta de crédito por reserva como garantía para cubrir cualquier cargo extra que realice durante su estancia.
- 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 (no superior a 999 euros)
- 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 mascota de hasta 25 Kg., previo pago de 25€ por tarifa de limpieza y 12€ por noche, a excepción de los perros guía que son gratuitos. No se admite más de una mascota en la habitación, cuando ambas superen los 25kg. 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 suelta a su mascota en las zonas comunes del establecimiento.
    - Para realizar la limpieza diaria de su habitación por favor póngase en contacto con recepción o con la gobernanta. Durante el tiempo de limpieza de su habitación deberá sacar a su mascota de la habitación para facilitarnos la correcta limpieza.

- 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 giratoria 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 durante más de 30 minutos en la zona habilitada para carga y descarga.
- El hotel dispone de un garaje con plazas limitadas para el estacionamiento de vehículos para nuestros huéspedes, Las tarifas están a su disposición en la recepción. 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.
- Todo vehículo estacionado en el garaje del establecimiento, deberá contar con el contrato de alquiler de plaza debidamente cumplimentado en recepción, en caso de no poder identificar el vehículo se demandará a la autoridad competente para su retirada. No haciéndose cargo el Hotel/empresa de los gastos que se deriven de tal hecho.
- 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.

SENATOR
HOTELS

HABITACIONES

- La hora máxima de salida de la habitación es a las 12:00 h. del medio día, en caso de no cumplir esta norma, se cargará un día más de estancia según artículo 12 del Decreto 10/2021 de 22 de enero. Si desea ampliar su estancia deberá comunicarlo en recepción con antelación y le informarán de las tarifas de late check out.
- Este establecimiento dispone de servicio de habitaciones. Es un servicio extra **NO INCLUIDO** en cualquier modalidad/régimen contratado. Se le facilitará llamando a Recepción o accediendo a la carta QR que hemos puesto a su disposición en su habitación
- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación no depositados en la caja fuerte, al ser esta un servicio gratuito.
- El establecimiento no se hace responsable de los objetos personales o de valor que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurantes, piscinas, parking, spa, etc.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- Por razones de estética, rogamos no tienda sus toallas en la terraza de la habitación.
- Ofrecemos la posibilidad de elaborar su propia colección de bebidas para el minibar. Puede consultarlo en nuestro código QR disponible en su habitación y solicitarlo en recepción, debiendo abonar las bebidas que sean solicitadas.
- 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 22:00 h.
- 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, así como en las instalaciones del hotel, producidas por el propio huésped.
- El cambio de toallas de baño se le realizará solamente en el horario de limpieza cuando usted haya depositado la toalla en el suelo del cuarto de baño o dentro la bañera. Le rogamos nos ayude a proteger el medio ambiente mediante el ahorro de agua, energía y detergentes.
- Si desea utilizar el servicio de lavandería contacte con la recepción. La ropa entregada antes de las 10.00 h se devolverá en el mismo día. 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 y se realiza desde las 10 hasta las 15 h. Pudiendo alargarse hasta las 15.30 en momentos de alta ocupación.
- En virtud de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, ESTA PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL ESTABLECIMIENTO. 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€.**

RESTAURANTES Y BARES

- 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. Este servicio se dará en el restaurante del Hotel.
- Le mostramos el código QR de nuestras cartas, el cual puede escanear para comprobar los productos que disponemos y los precios actualizados

- Para acceder al restaurante/cafetería a es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. No se permite la entrada sin calzado, sin camisa o camiseta, o en traje de baño. Tampoco se permite entrar mojado.
- 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&B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- 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.

PISCINAS

- Disponemos de servicio gratuito de toallas para todos aquellos usuarios de piscina que así lo soliciten, previa apertura de crédito en la recepción. Se entregarán tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas a la salida del hotel para proceder a su devolución del depósito. Ésta entrega y devolución solo se permitirá a la entrada y salida y no durante la estancia. En ese caso la próxima entrega será considerada como “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 íntegramente a la conservación del medioambiente.
- Como usuario de las piscinas 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 la zona de piscinas.
- 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 12/2002 de 10 de abril de la Generalitat, sobre perros de asistencia a personas con discapacidades.
- 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.
- Está prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
- Rogamos utilicen las papeleras existentes.
- 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 que es de 11:00 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.

VARIOS

- Para una mejor convivencia y respeto al descanso del resto de huéspedes, no está permitido el uso de elementos de juego, balones, etc. en las zonas comunes del establecimiento.
- 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.

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.
- En virtud de la ley 28/2005, de 26 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo, ESTÁ PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL ESTABLECIMIENTO.
    - Queda prohibido arrojar 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 17 ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana [2018/5692].

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo que dispongan las normativas sectoriales que sean de aplicación, tendrán las siguientes obligaciones:

a) Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos, así como su riqueza y valor.

b) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.

c) Abonar los servicios contratados, ya sea en el momento de la presentación de la factura o en el tiempo, lugar y forma convenidos, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja implique, en ningún caso, la exención de pago.

d) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha y horas pactadas de salida del establecimiento, dejando libre la unidad de alojamiento ocupada.

e) Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.

f) Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.

g) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, los horarios y las reglas de conducta de los lugares de visita y de realización de actividades turísticas.

Derecho del usuario de servicios turísticos. Artículo 17 ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana [2018/5692].

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación general de defensa y protección de los consumidores, tendrán derecho a:

a) Recibir de las empresas turísticas información objetiva, veraz y comprensible. Completa y previa a su contratación sobre los servicios que se les oferten, así como sobre el precio final, incluidos los impuestos. Y a ser protegido frente a la información o publicidad engañosa con arreglo a la normativa vigente.

b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.

c) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.

d) Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.

e) Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.

f) Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios así como la específica en materia turística.

g) Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

h) Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.

i) Formular quejas y reclamaciones y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, pudiendo acudir a un sistema de solución extrajudicial de conflictos a través de la mediación y el arbitraje. Asimismo, tienen derecho a que la administración pública competente procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas o reclamaciones formuladas.

j) Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.

k) Exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo, los precios de los servicios ofertados y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad correspondientes.

Derecho de las Empresas Turísticas. Artículo 17 ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana [2018/5692].

1. Son obligaciones de las empresas turísticas y de las personas prestadoras de servicios turísticos a los efectos de esta ley y sin perjuicio de lo previsto en otras normas que puedan afectarles, las siguientes:

a) Poner en conocimiento de la administración turística el inicio, cese o finalización de actividad del modo que reglamentariamente se determine, cumplir los requisitos establecidos en la normativa turística vigente y mantenerlos durante el período de tiempo inherente a su ejercicio, acreditando su cumplimiento a requerimiento de la administración turística.

b) Clasificar turísticamente sus establecimientos y disponer, cuando resulte preceptivo, de la habilitación o acreditación expresa necesaria para el ejercicio de la actividad turística que se pretenda desarrollar, así como, en el caso de las viviendas turísticas, hacer constar el número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana en todo tipo de publicidad que les anuncie.

c) Dar publicidad, con transparencia, a los servicios ofertados, indicando las prestaciones que comprende, su calidad y los precios finales con los impuestos incluidos, así como informar de las compensaciones financieras en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

d) Expedir factura detallada del importe de los servicios prestados, con el contenido establecido en la normativa vigente, de acuerdo con los precios ofertados o pactados.

e) Cumplir con la accesibilidad y adaptación de los servicios a las personas con discapacidad, según lo dispuesto en la legislación vigente.

f) Cuidar del buen funcionamiento de los servicios y del correcto mantenimiento de todas las instalaciones y equipamientos de sus establecimientos y velar por la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria.

g) Velar por la seguridad, intimidad, tranquilidad y comodidad de las personas usuarias del servicio turístico, asegurando que reciban un trato hospitalario por parte del personal de la empresa.

h) Conocer y respetar a las personas usuarias del servicio turístico e informarse sobre la forma de vida, las tradiciones y prácticas sociales, culturales y su libertad de conciencia o creencias religiosas propias de sus lugares de origen y sus expectativas, contribuyendo a su desarrollo durante su estancia.

i) Facilitar una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino, condiciones de viaje, recepción, estancia y servicios, y prestar los servicios conforme a lo pactado y, en su caso, publicitado.

j) Exhibir, en un lugar de fácil visibilidad, los correspondientes distintivos acreditativos de clasificación, categoría y especialización del establecimiento y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

k) Informar a las personas usuarias, de forma clara e inequívoca, de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios o del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas.

l) Tener a su disposición y facilitar a las personas usuarias de servicios turísticos las hojas de reclamaciones oficiales.

m) Facilitar a las personas usuarias antes de la celebración del contrato o prestación del servicio todos los datos del titular de la empresa y del propio establecimiento, así como los relativos a seguros o garantías exigidas por las disposiciones legales aplicables a las mismas.

n) Facilitar a la administración turística, para el ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan, la información y la documentación necesarias, así como, en su caso, colaborar en la resolución de las quejas y conflictos que surjan en relación con los servicios prestados y en las tareas de inspección.

o) Organizar las actividades turísticas con destino en el exterior de la Comunitat Valenciana en armonía con las peculiaridades, tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos y con respeto a sus leyes y costumbres.

p) Respetar los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los derechos de los niños y las niñas, recogidos en la Convención de los derechos del niño de Naciones Unidas de 20 de noviembre de 1989, y de las personas mayores, las personas con diversidad funcional, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

q) Desarrollar su actividad de forma sostenible, salvaguardando el medio ambiente y los recursos naturales.

r) Garantizar los derechos reconocidos en las normas de aplicación a sus trabajadores y

trabajadoras, asegurando una protección social adecuada y suficiente y evitando, en lo posible, la precariedad de su empleo y esforzándose por un empleo digno y de calidad.

s) Procurar a sus trabajadores y trabajadores unas condiciones dignas y acordes con la legislación vigente, una educación y formación inicial y continuada que, entre otros extremos, incorpore los conocimientos y protocolos para garantizar un trato hospitalario de las personas usuarias, de forma igualitaria y no discriminatoria, de los servicios turísticos y visitantes.

t) Procurar, para sus trabajadores y trabajadoras, la adecuada formación en prevención de riesgos laborales y garantizar su cumplimiento conforme a la legislación vigente.

u) Velar por que las personas alojadas estén informadas por escrito sobre el respeto de las normas básicas de convivencia.

Artículo 3. Régimen jurídico.

1. Los establecimientos hoteleros se someterán a las prescripciones de la Ley del Turismo, a lo establecido en el presente Decreto y a la normativa sectorial que, en su caso, les sea de aplicación.

En particular, los servicios complementarios que se presten al público en general se someterán, además, a la normativa vigente que resulte de aplicación en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas.

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.

LA DIRECCIÓN