

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
HOTEL SENATOR TALAYOT
Nº REGISTRO TURISTICO: H/1151
H ******

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **HOTEL SENATOR TALAYOT** está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la normativa turística Balear Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears, modificada por la Ley 3/2022, de 15 de junio, de sostenibilidad y circularidad del turismo.

RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona mayor de 16 años que se aloje deberá firmar un parte de entrada, exhibiendo documento nacional de identidad o pasaporte según establece la **Orden INT/1922/2003**, de 3 de julio. 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.
- El Hotel es de uso exclusivo para mayores de 16 años y su admisión está sujeto 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 familia o pasaporte.
- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 12:00 h. del medio día. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de dos horas.
- A su llegada se le informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información.
- 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 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 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, o través de nuestra página web <https://mysenator.senatorhr.com>. 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 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 extras 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.
- Está prohibido fumar en todo el establecimiento. En caso de hacerlo la empresa lo podrá sancionar con un pago de 150€.
- 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. 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.
- Este establecimiento tiene hojas de Reclamaciones a disposición de los clientes que las soliciten.
- Para mayor seguridad utilicen la puerta automática debidamente. 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.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en la 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.
- 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 Decreto 20/2015, de 17 de abril, por el que se regulan los establecimientos turísticos de alojamiento en las Illes Balears.. Si desea ampliar su estancia deberá comunicarlo en la 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, desayuno, media pensión, 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. 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, spa, etc.
- Está prohibido fumar en todo el establecimiento. En caso de hacerlo la empresa lo podrá sancionar con un pago de 150€.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas. Se le facilitarán toallas de piscina que deberá dejar en la habitación al final de su estancia.
- Ofrecemos la posibilidad de elaborar su propia colección de bebidas 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.

- 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 o instalaciones del hotel producidas por el propio huésped.
- Si desea utilizar el servicio de lavandería contacte con la recepción. La responsabilidad del Hotel, en caso de pérdida o deterioro, no podrá exceder nunca de cinco veces el precio del marcado del servicio.
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 10 hasta las 14 h. Pudiendo alargarse hasta las 16:00 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 cena) las bebidas incluidas son: agua, refrescos, cerveza y vino de autoservicios. En el régimen de Todo incluido (desayuno, almuerzo, merienda y cena) las bebidas incluidas son: agua, refrescos, cerveza y vino de autoservicios y algunas botellas de vino que se encuentran en la carta. Por otras bebidas o botellas de vino en particular se deben abonar o cargar en cuenta el importe de las mismas. Este servicio se dará en el restaurante del Hotel.
- Para acceder al restaurante, 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 desayuno frío, deberá solicitarlo en recepción el día anterior, antes de las 20.00 horas.
- Está prohibido fumar en todo el establecimiento. En caso de hacerlo la empresa lo podrá sancionar con un pago de 150€.
- 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 meter o sacar alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.

VARIOS

- 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.
- 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 10€ por toalla solicitada. Se entregarán tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas para proceder a la devolución del depósito, de lo contrario, procederemos a facturar dicho depósito como extras.
- Existe la posibilidad de hacer cambio de toallas previo pago de 1€ cada toalla que se cambia.
- 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.
 - 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 relativa al uso de perros guía por personas con disfunciones visuales.
 - 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.
 - No está permitido fumar, ni el consumo de bebidas en el recinto de la piscina cubierta.
 - Rogamos utilicen las papeleras existentes.

- 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 10 a 18.00 h.
- No está permitida la reserva de hamacas en piscina. Cualquier objeto personal incluida toalla, que se encuentre desatendido durante **1 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.

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.
- Evite fumar en la cama.
- 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 Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Illes Balears.

A los efectos de la 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 las Islas Baleares.

Acceso a los establecimientos hoteleros.

1. 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 Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Illes Balears

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.

Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del estado para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen anterior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

