

---

# REGLAMENTO INTERNO RESTOLEDO S.L.

---

El Placer de sentir que estas en el lugar adecuado

## Índice

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA</b> .....	<b>3</b>
ARTÍCULO 1º.- REGISTRO DE ENTRADA (FICHA DE POLICÍA) Y DOCUMENTO DE ADMISIÓN (BIENVENIDO) .....	3
ARTÍCULO 2º.- ACCESO AL HOTEL Y A SUS SERVICIOS .....	4
ARTÍCULO 3º.- FACTURACIÓN Y PAGO .....	5
ARTÍCULO 4º.- GARANTIA PREVIA DE PAGO .....	6
ARTÍCULO 5º.- PERIODO DE OCUPACIÓN DE LAS HABITACIONES .....	7
ARTÍCULO 6º.- NÚMERO DE PERSONAS POR HABITACIÓN y VISITAS .....	8
<b>NORMAS DE FUNCIONAMIENTO</b> .....	<b>10</b>
ARTÍCULO 7º.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL .....	10
ARTÍCULO 8º.- SERVICIO DE LIMPIEZA .....	10
ARTÍCULO 9º.- SERVICIO DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO .....	11
ARTÍCULO 10º.- SERVICIO DE GARAJE .....	11
ARTÍCULO 11º.- SERVICIO DE CAJA FUERTE.....	12
ARTÍCULO 12º.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS .....	12
<b>NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE</b> .....	<b>13</b>
ARTÍCULO 13º.- FUMADORES.....	13
ARTÍCULO 14º.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS .....	13
ARTÍCULO 15º.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO .....	14
ARTÍCULO 16º.- ACCESO DE ANIMALES.....	14
ARTÍCULO 17º.- ESTANCIA DE NIÑOS.....	15
ARTÍCULO 18º.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS .....	15
ARTÍCULO 19º.- NORMAS DE USO .....	16
<b>NORMAS DE ADMISIÓN</b> .....	<b>18</b>
ARTÍCULO 20º.- DERECHO DE ADMISIÓN.....	18
ARTÍCULO 21º.- OBLIGACIÓN DE PAGO EN CASO PROHIBICIÓN DE ACCESO O DE DESALOJO. ....	20
ARTÍCULO 22º.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL .....	20
ARTÍCULO 23º.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD .....	20
ARTÍCULO 24º.- FACULTADES DEL HOTEL.....	21
<b>POLITICA DE PRIVACIDAD</b> .....	<b>24</b>
ARTÍCULO 25.- GESTIÓN DE DATOS .....	24

# PRESENTACIÓN

El grupo RESTOLEDO S.L dispone del presente “REGLAMENTO INTERNO” que contiene la política, normas y reglas que establecen la relación entre todas sus líneas de negocio (alojamiento, restauración, salas, eventos) y sus clientes.

Este Reglamento también será de aplicación y obligado cumplimiento para:

Visitantes y/o acompañantes ocasionales de los clientes del hotel.

Usuarios de los servicios e instalaciones del hotel abiertas al público en general.

Toda persona que, aun ocasionalmente, visite o deambule dentro del hotel.

Asistentes a eventos desarrollados en el hotel.

Contratantes, organizadores y personal involucrado en la organización y desarrollo de eventos celebrados en el hotel.

El Reglamento se aplicará en todos los espacios y zonas del establecimiento, sean de uso exclusivo o común, sin distinción alguna.

El presente Reglamento se encuentra a disposición de los clientes en la Recepción del hotel, así como publicado en la página web y podrá ser consultado por los mismos siempre que lo deseen.

El desconocimiento de este Reglamento no exime de su cumplimiento ya que dicho Reglamento está basado en las normas y legislación vigente.

El Reglamento tendrá vigencia ininterrumpida y continuada hasta que no sea modificado o sustituido por otro.

Restoledo S.L se reserva el derecho de admisión y de cancelar la reserva, sin derecho a devolución, de cualquier cliente que contravenga este Reglamento, así como las normas de convivencia y de sentido común, o de algún modo actúe irrespetuosamente para con las instalaciones del Hotel o el resto de las personas que en él se encuentran, sea personal, o cliente del Hotel.

Gracias por elegirnos para su estancia en la ciudad de Toledo.

En caso de duda sobre el presente Reglamento le recordamos que la dirección de Restoledo S.L, junto con el personal de recepción, son los responsables de la relación con los clientes de nuestros establecimientos hoteleros y de información y asesoramiento de los mismos.

## **Legislación aplicable**

El Reglamento de Régimen Interno se rige por la ley española.

## **Idioma**

Este Reglamento está disponible en varios idiomas, pero el texto en el idioma español-castellano es el único texto legalmente vinculante, y es el que prevalecerá ante cualquier diferencia de interpretación.

## **NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA**

### **ARTÍCULO 1º.- REGISTRO DE ENTRADA (FICHA DE POLICÍA) Y DOCUMENTO DE ADMINSIÓN (BIENVENIDO)**

En la Recepción se realizarán los trámites necesarios para el registro y la admisión.

El Check-In se realizará a partir de las 14:00 p.m. y hasta las 21:00 horas del día de llegada del cliente, el Check-out hasta las 12.00 p.m. del día de salida.

Si el huésped llegase antes de la hora de Check-in y el Hotel cuenta con habitaciones disponibles se puede ingresar incluso desde las 7:00 a.m.

Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 21:00 horas este deberá avisar con 24 horas de anticipación a su llegada.

El Hotel se abstendrá de dar alojamiento a menores de edad que acudan solos, por lo que tampoco se admiten reservas de habitaciones ni estancias en las mismas por menores de edad.

No obstante, los menores de edad de entre 16 y hasta que cumpla los 18 años, podrán ser autorizados por escrito por parte del padre, la madre o tutor para poder alojarse en el Hotel siempre que se responsabilicen del mismo y asuman el pago de la factura que proceda. En caso de menores de 16 años, además será obligatorio ir acompañado siempre del padre, la madre o tutor.

### ***REGISTRO DE ENTRADA (FICHA DE POLICIA)***

La persona o personas que deseen hacer uso de las habitaciones, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su registro e inscripción en el Libro registro de viajeros del establecimiento.

Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad (son consideradas reservas de grupo, las reservas de 10 o más habitaciones), su representante entregará listas junto con los documentos de identificación de los integrantes del grupo.

Se considera identificación válida en España el Pasaporte, el DNI y el Carnet de Conducir. En caso de que sea usted extranjero se podrá registrar presentando Pasaporte o Documento de identidad si procede usted de un país de la UE o de cualquiera de los siguientes países:

Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco o San Marino.

También se podrá registrar con el Permiso de Residencia español en vigor si es usted extranjero residente en España.

Esta norma es de obligado cumplimiento en base a la Orden del Ministerio del Interior del Gobierno de España 1922/2.003 de 3 de Julio, que establece el registro en Libros y Partes de entrada de Viajeros en Establecimientos de Hostelería y al amparo de lo dispuesto en el artículo, 25.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. Ampliada esta norma según real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor.

La hoja de registro deberá ser firmada personalmente por todos los viajeros mayores de 14

años. A tal efecto, en la recepción se dispone de un sistema digitalizado de recogida de firmas, que se almacenan en una base de datos para su consulta si fuera necesario por los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.

El alojamiento es intransferible por lo que el Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito de registro y está facultado para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Asimismo, está prohibida la entrada en el Hotel de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto que el huésped pueda suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro cuyos datos deben de ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tales efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel.

### ***DOCUMENTO DE ADMISIÓN (BIENVENIDO)***

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento digitalizado de admisión en el que constará el nombre del cliente que formaliza la admisión (basta una persona), la identificación de la habitación asignada, precio de la estancia, régimen y las fechas de entrada y salida. Así como la ley vigente de protección de datos. Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido.

El registro de admisión sirve para acreditar el contrato de alojamiento turístico y tendrá valor de prueba a efectos administrativos, debiendo ser firmado por el interesado/a para formalizar su admisión. El documento firmado digitalmente quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo legalmente fijado a disposición de la inspección turística.

Con la firma del documento, el cliente confirma que todos los datos aportados y que allí constan son ciertos y acepta los términos y condiciones expresados en el documento.

Asimismo, con la firma del documento de admisión, se dará por hecho que el cliente expresamente acepta este Reglamento, sus derechos y obligaciones y vendrá obligado a observar las normas contenidas en el mismo y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento, sus instalaciones y del equipamiento del Hotel.

### **ARTÍCULO 2º.- ACCESO AL HOTEL Y A SUS SERVICIOS**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados.

Asimismo tienen derecho a que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad, y tranquilidad para una estancia sin molestias, a que éstos se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias por los servicios contratados directamente al Hotel, a la confidencialidad en el tratamiento de

su información conforme la normativa de Protección de datos y a que, si desean formular alguna queja, reclamación o denuncia, les sean entregadas las hojas de reclamaciones establecidas por las Autoridades Competentes, que podrán ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel.

La presentación de alguna reclamación o queja no exime de la observancia de este Reglamento y del pago de los servicios.

El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio, tampoco del uso de útiles, enseres y otros servicios, prestados fuera del recinto del establecimiento hotelero, ni del comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas.

Las tarifas con los precios de las habitaciones y los servicios de restauración, bares, alquileres de cajas y servicios complementarios ofrecidos por el propio Hotel se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

En todo caso, el Hotel puede ofrecer a sus clientes, sin coste adicional, servicios extras tales como los de Información turística, servicio de despertador, depósito de valores en la caja general del Hotel, siempre y cuando su contenido sea declarado y firmado por parte del cliente, consigna y custodia de equipaje o servicio de llamada de Taxi.

Igualmente, el Hotel se podrá ocupar de la gestión de determinados servicios ajenos al mismo, como pueden ser alquiler de vehículos, excursiones, restaurantes, u otros servicios relacionados con la estancia.

El Hotel podrá variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute, a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios.

La posible Gestión de mensajes, llamadas, paquetes o cualquier objeto destinado a algún cliente del hotel, se iniciará siempre que se verifique el consentimiento previo (documentado) del cliente para proceder a dicha gestión, procediéndose en este caso a su comunicación o entrega.

No se podrán utilizar las habitaciones ni los espacios comunes del hotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados, ni por parte del cliente o susacompañantes, ni por terceras personas. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y/o espacios comunes para actividades tales como la realización de entrevistas, rodajes, toma de imágenes para actividades promocionales, sesiones de fotos, etc., salvo autorización previa y expresa de la Dirección del establecimiento y siempre cumpliendo el resto del Reglamento de Régimen Interno, las condiciones que marque dicha Dirección y la normativa que sea de aplicación a la actividad de que se trate.

### **ARTÍCULO 3º.- FACTURACIÓN Y PAGO**

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por días/jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones.

El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12:00 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

Los medios de pago aceptados por el Hotel son:  
Efectivo, Tarjetas de débito (Maestro) y Tarjetas de crédito (Máster Card, Visa, American Express).  
No se aceptan cheques personales.

Cuando se pretenda pagar en metálico, se deberá hacer en Euros.

El pago no podrá superar la cantidad de 1.000 euros y, dado que los derechos deben ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe, los billetes deberán ser utilizados de acuerdo con el importe a pagar, por lo que cabría la negativa del Hotel a la aceptación de billetes de denominaciones altas si el importe a pagar es muy inferior.

Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas.

Por los alimentos y otros bienes muebles que encontrará colocados en la habitación del Hotel (por ejemplo, el contenido del minibar, toalla, albornoz), que consuma o se lleve consigo al salir de la habitación, se cobrará el contravalor que figura en la lista de precios disponible en la habitación o en su caso en la recepción del Hotel.

En el supuesto de que el Cliente deje su habitación y dichos alimentos o bienes muebles no se encuentren en la habitación, se considerará que esos fueron consumidos o llevados por el cliente.

La factura podrá ser presentada por el Hotel antes de que finalice la estancia contratada, si durante la misma los servicios disfrutados (ya sea por alojamiento, extras o ambos) alcanzan o superan la suma de 600 euros.

El establecimiento podrá exigir a sus clientes, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

La salida anticipada del cliente antes de la finalización de la estancia contratada no eximirá a dicho cliente del pago de la totalidad de los días reservados y de los servicios contratados.

Ante la pretensión del cliente de abandonar el establecimiento dejando impagada total o parcialmente su factura, el Hotel estará facultado para solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad.

#### **ARTÍCULO 4º.- GARANTIA PREVIA DE PAGO**

El Hotel puede solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, conforme a la legislación aplicable tanto por la totalidad de la reserva incluidos impuestos y tasa turística que pudiese ser de aplicación, así como por la de los extras.

Dicha garantía puede solicitar que se haga extensiva por daños o desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

A tales efectos, el Hotel podrá solicitar al cliente a su entrada, o en el momento de hacer su reserva, un número de tarjeta de crédito donde, en caso de impago de factura, pueda cargar el importe de la misma.

Dicha solicitud podrá efectuarse incluso en el supuesto de alojamiento con bono o prepago,

para garantizar el cobro de servicios extra que pudiesen consumirse, así como para responder de los daños y desperfectos.

El Hotel se reserva el derecho, ante algún tipo de desperfecto, deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier otra instalación del Hotel por parte del cliente a hacer uso del depósito por desperfectos y/o reclamar de éste la indemnización correspondiente.

El Hotel podrá efectuar además en el número de tarjeta indicada por el cliente, incluso días antes de la entrada del cliente, y a fin de comprobar la validez de la misma, un cargo o una pre-autorización por el importe de la primera noche contratada.

En caso de no facilitar tarjeta, se exigirá el prepago de la estancia y un depósito de seguridad de 500 euros, así como pago directo de los servicios extra solicitados.

#### **ARTÍCULO 5º.- PERIODO DE OCUPACIÓN DE LAS HABITACIONES**

Las habitaciones del Hotel deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas.

La ocupación de la habitación comienza a las 14:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, cuando se producen más entradas y salidas, es posible que no se pueda disponer de todas las habitaciones en ese horario por cuestiones de disponibilidad y razones de tiempos de limpieza, por lo que se podrá retrasar hasta en dos horas la puesta a disposición al usuario de la habitación. También se podrá retrasar la puesta a disposición en caso de darse circunstancias excepcionales que impidan, por causas ajenas al Hotel, tener la habitación que corresponde a cada cliente en la hora fijada para el comienzo de la ocupación conforme las normas normales de ocupación.

Rogamos, que el cliente comunique su hora de llegada y su plan de viaje para tener una previsión por parte del Hotel y asimismo deberá tener en cuenta que de no presentarse en el Hotel antes de las 21:00 horas (hora local del hotel) del día previsto de llegada, sin comunicación previa por parte del cliente, el Hotel considerará la reserva como "no show" y será íntegramente cancelada de forma automática, cargándose el 100% de la primera noche. No obstante, lo anterior, se mantendrá la reserva siempre que el cliente lo haya comunicado antes de la hora mencionada.

En el caso de grupos de 20 o más personas, el establecimiento puede fijar que la hora de salida sea a partir de las 10 de la mañana.

Para posibles cambios, tanto para ocupación como para prolongación de la hora señalada, consulte en recepción, debiendo tener en cuenta que se deberá informar inmediatamente al personal del Hotel, en el caso de que desee prolongar su estancia y siempre antes de las 12.00 p.m. de la fecha de la salida.

La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente no podrá prorrogar, sin acuerdo con el Hotel los días de estancia contratados, por el grave perjuicio que ello puede ocasionar a otros clientes con reserva, pudiendo el personal del Hotel solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los clientes que incumplan lo anterior.

En el caso de que el cliente abandone la habitación el día de la salida, antes de la hora establecida para el Check-Out, no se realizará ningún tipo de reembolso del importe total de la estancia. Si el cliente reduce en todo o parte el número de huéspedes de la reserva, es decisión del Hotel aplicar o no reembolsos, si bien en el caso de que la habitación está marcada como no reembolsable o similar, se realizará un cargo de la totalidad del importe de la reserva.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de setenta y dos horas sin previo aviso, el Hotel, podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje.

La recogida se hará conforme se previene en el artículo 18 de este Reglamento, salvo en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta. En esta circunstancia se podrá rescindir o suspender el hospedaje con la ausencia del huésped por más de veinticuatro horas.

En caso de muerte de quien ocupe una habitación, sus herederos o apoderados serán los responsables de pagar los gastos ocasionados como consecuencia de la misma, incluyendo si es necesario la redecoración y desinfección de la habitación y el remplazo de lencería y equipos.

## **ARTÍCULO 6º.- NÚMERO DE PERSONAS POR HABITACIÓN y VISITAS**

### **NÚMERO DE PERSONAS POR HABITACIÓN**

Como normal general, no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda en cantidad al cupo contratado. Así, no se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. De igual forma, no se permitirá la estancia de más de dos personas en una habitación doble o en una suite, ni de más de tres en una habitación contratada como doble con cama supletoria.

Por motivos de seguridad no se admite una ocupación superior a tres personas por habitación (Máximo 2 adultos y 1 niño menor de 12 años o 3 adultos), o en su caso, el número máximo posible según formato de habitación y tipo de reserva.

En caso contrario, el Hotel tendrá derecho a cobrar la tarifa fijada para el número real de personas que estén usando la habitación y, al mismo tiempo, a poner fin a la estancia del cliente de forma inmediata.

En el Hotel, pueden alojarse niños de todas las edades. Los niños de entre 0 a 2 años no pagarán alojamiento, compartiendo camas con adultos. Máximo 1 niño.

Los clientes alojados con bebés de 0 hasta 2 años, podrán solicitar, sujeto a disponibilidad, una cuna sin coste adicional. El número máximo de cunas en la habitación es de uno. Las camas cunas están disponibles bajo petición y deben ser confirmadas por el alojamiento.

Un niño mayor de 2 años o un adulto se pueden alojar en una cama supletoria. La instalación de una cama complementaria o supletoria tendrá un coste adicional y solo será posible en habitaciones dobles y siempre a petición de la persona usuaria.

En caso de no haber sido solicitado con antelación, el Hotel se reserva el derecho a solicitar que se efectúe una reserva extra en el caso de que el establecimiento no disponga de cama supletoria solicitada. Dicha cama complementaria solo puede ser ocupada por una

persona, siendo uno el número máximo de camas supletorias en la habitación.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción en el libro de viajeros.

### **VISITAS**

El Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel dispone de espacios para ello.

En caso de incumplimiento la Dirección del Hotel se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

## NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

### **ARTÍCULO 7º.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL**

El Hotel ofrece los servicios y prestaciones acordes a su categoría. Cuales sean estos en cada momento, se encuentra especificado en las páginas oficiales de nuestros establecimientos [www.hotelsanjuandelosreyes.com](http://www.hotelsanjuandelosreyes.com) o [www.carlosv.com](http://www.carlosv.com) .

En el precio de la habitación se considerarán incluidos los suministros de agua, energía eléctrica, calefacción, refrigeración, uso de ropa de cama y baño y limpieza del alojamiento.

Algunos de los servicios tienen coste adicional, estando prohibido en este caso utilizar los mismos o recibir sus prestaciones si no han sido previamente contratados, debiendo ser abonados previamente o después de ser utilizados, según se haya acordado.

Las personas que ostenten la representación de la empresa del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán a tales efectos, libre acceso a las habitaciones de los clientes...

Este establecimiento, en la prestación de sus servicios, cumplirá con los requisitos establecidos por Responsabilidad Civil contemplados en el seguro del Hotel, estando exonerado de cualquier responsabilidad en caso de accidentes personales por negligencia o imprudencia de los huéspedes o de sus acompañantes.

En el caso de deficiencias técnicas ajenas a la voluntad del Hotel, éste se compromete a gestionar su solución provocando el menor inconveniente para el cliente.

El mobiliario y utensilios de las habitaciones, así como el resto de las estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos. En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el establecimiento se reserva el derecho de exigir su correspondiente abono.

Sin perjuicio del derecho de admisión, los clientes del Hotel podrán, con carácter general, acceder a los servicios y equipamientos que ofrece el establecimiento, salvo que se establezcan limitaciones de acceso las cuales estarán plenamente justificadas y en ningún caso serán contrarias a los derechos y principios constitucionales.

### **ARTÍCULO 8º.- SERVICIO DE LIMPIEZA**

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario. El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:00 a 15:30 horas. A los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les podrá realizar la limpieza de la habitación.

Si desea que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “por favor, arreglen la habitación” en el exterior de la puerta de su habitación.

Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “por favor no molesten” en el exterior de la puerta de su habitación. Cuando el aviso supere las 48 horas ininterrumpidas, límite máximo de tolerancia permitido por el hotel, se llamará por teléfono a la habitación.

Si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para proceder a su limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de la misma.

Si en la llamada telefónica o en la entrada se obtiene respuesta por parte del cliente se solicitarán disculpas y se confirmará con el cliente el momento en el que se puede proceder a la limpieza, la cual no podrá demorarse más allá del día siguiente y ello previa la comprobación de que la estancia se encuentra en perfectas condiciones y la limpieza pueda demorarse.

El cambio de toallas y sábanas se realiza siempre que el cliente lo crea conveniente o al menos de 3 en 3 días. Las toallas que deseen cambiar se pondrán en el suelo del baño. En caso de que necesite toallas, cambio de sábanas, reposición de set de bienvenida o limpieza de la habitación a una hora en concreto dentro del horario de limpieza, debe contactar con recepción.

### **ARTÍCULO 9º.- SERVICIO DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO.**

#### **SERVICIO DE LAVANDERÍA/TINTORERÍA Y PLANCHADO**

En cada alojamiento se encuentra información de los servicios de lavandería, tintorería y planchado, sus precios, horarios de entrega y devolución de prendas.

El servicio no se encuentra disponible los Domingos y Festivos. Los sábados solo esta disponible hasta las 13:00 horas. Las entregas de ropa en el mismo día están disponibles como Servicio Express.

El Hotel no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

Si desea usted planchar prendas en su habitación y necesitará una plancha, póngase en contacto con recepción donde le podrá ser facilitada si existe disponibilidad. Extreme la precaución si usa la plancha en su habitación.

### **ARTÍCULO 10º.- SERVICIO DE GARAJE**

El Hotel San Juan de los Reyes dispone de garaje propio dentro del mismo edificio, es un servicio para uso exclusivo de los clientes alojados del Hotel cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa fijada. No es posible reservar plaza antes de la llegada. Se comprobará disponibilidad en el momento del check-in y se le asignará una plaza numerada para toda su estancia. Por seguridad para entrar o salir del garaje del hotel se usará un interfono que comunica con la recepción.

No deje dinero ni objetos de valor en el interior de los vehículos.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos, independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados para el aparcamiento por el propio Hotel.

El Hotel Carlos V no dispone de garaje propio, hay dos aparcamientos públicos (de pago) situados a 250 metros del Hotel. El hotel no se encarga de reservar plaza.

### **ARTÍCULO 11º.- SERVICIO DE CAJA FUERTE**

En cada habitación hay instalada una caja de seguridad gratuita para la custodia de valores.

Deposite en la caja fuerte de su habitación sus objetos de valor y/o dinero, siempre y cuando su importe o valor conjunto sea inferior a 1500 euros.

Si se aloja con sumas de dinero y/o objetos de valor de importe superior, deposite los mismos para su custodia, previa entrega de recibo, en la Caja Fuerte General del establecimiento, que puede Ud. solicitar en Recepción.

El Hotel no se responsabiliza de ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de dinero no depositados, bajo recibo, en dicha Caja Fuerte General o en Recepción.

El Hotel tampoco será responsable en caso de robo a mano armada u otro suceso de fuerza mayor.

### **ARTÍCULO 12º.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS**

Si sus aptitudes físicas están limitadas o sufre padecimientos o enfermedades contagiosas, hágalo saber al personal de recepción a su llegada lo antes posible a fin de que el Hotel pueda a su vez, tomar las medidas oportunas que fuesen necesarias. Este establecimiento dispone de botiquín fijo debidamente señalado y convenientemente dotado a disposición de nuestros clientes que lo pudieran necesitar.

Si algún huésped enfermase, la recepción del Hotel contactará con el servicio médico a petición expresa del huésped que lo requiera para que pueda ser atendido o en su caso trasladado al lugar adecuado, siendo el coste a cargo o cuenta del propio huésped.

En caso de que el cliente que se ponga enfermo no sea capaz de actuar por sí mismo ni haya una persona que pueda actuar por él, el Hotel se encargará de las gestiones necesarias para que pueda recibir ayuda médica. El Hotel podrá exigir al propio cliente o, en su defecto, a los familiares o la Parte Pagadora, el pago de los gastos ocasionados que haya tenido que asumir el hotel.

En el supuesto de que el cliente sufra (o es probable que sufra) de un proceso infeccioso u otra enfermedad o se encuentre en tales condiciones que sea (o pueda ser) peligroso para las personas que permanezcan en el Hotel, el Hotel tiene derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato y obligar al cliente a salir del Hotel inmediatamente.

El Hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra dentro de las instalaciones del Hotel tales como caídas, golpes, picaduras de animales, entre otros. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al Hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal.

En caso de muerte del cliente, el Hotel podrá exigir a los familiares, herederos o a la Parte Pagadora además del pago de la factura por los servicios pendiente de pago, la indemnización por los gastos ocasionados al Hotel con motivo o relacionados con el fallecimiento. En los gastos que puede reclamar el hotel se encuentran incluidos los de limpieza, adicionales a los de la limpieza normal, en los que incurra el hotel con motivo de enfermedad, fallecimiento o cualquier otro tipo de evento o suceso que sufra el huésped en las instalaciones del establecimiento.

## **NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE**

### **ARTÍCULO 13º.- FUMADORES**

Nuestros hoteles son "Espacios Libres de Humos" por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose el área Libre de Humos a todas las habitaciones.

Fumar está sólo permitido en el exterior del Hotel por lo que le rogamos apague su cigarrillo antes de entrar, haciendo uso de los ceniceros que encontrará al efecto.

Recuerde que todas las habitaciones y áreas comunes se encuentran equipadas con detectores de incendio.

En el caso que un huésped fume en la habitación o en cualquier otra área del Hotel, se le podrá impedir su permanencia, denunciarle y/o repercutir daños y perjuicios.

En todo caso, se cargará en su cuenta un cargo de 200 euros por día + IVA o impuesto equivalente que será abonado al momento del Check-out por limpiar y desodorizar la habitación o área de que se trate.

El cargo de limpieza y eliminación de humo puede estar sujeto a cambios.

### **ARTÍCULO 14º.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS**

#### **HORARIOS HOTEL SAN JUAN DE LOS REYES**

##### **Desayuno clientes:**

Lunes a viernes: 07:30-10:30

Sábados, Domingo y Festivos: 08:30-11:00

##### **Restaurante:**

Comidas: 13:30 a 16:00

Cenas: 20:30 a 23:00 \*

\*este servicio se adelantará 30 minutos en invierno

Cerrado los lunes en temporada baja por descanso del personal.

Todos los horarios pueden tener de forma excepcional alguna variación que siempre será informada con antelación en nuestra web.

#### **HORARIOS HOTEL CARLOS V**

##### **Desayuno Buffet tendrá el siguiente horario:**

De Lunes a Viernes: 07:30-10:00

Sábados, Domingo y Festivos: 08:00-11:00

##### **Horario restaurante:**

El Restaurante está abierto solo para grupos previamente contratados, no estando disponible para

clientes individuales. El horario será fijado de mutuo acuerdo entre el grupo y el hotel.

**Horario Azotea de Carlos:**

Abierta en primavera y verano. Horario sujeto a cambios según temporada.

Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

No se permite sacar alimentos comidas ni bebidas de los comedores del hotel.

Tampoco está permitida la entrada de comida y bebida (salvo alimentos para bebés) a las habitaciones y/o áreas públicas del hotel salvo que fueran adquiridas dentro de las instalaciones del hotel, en el bar o restaurante del mismo; caso contrario el hotel, a elección del mismo, podrá exigir el retiro de dicha comida y/o realizar un cargo adicional (por el servicio de descorche de botellas, por la solicitud de cubiertos, o por otros servicios efectuados por el establecimiento en relación con este asunto.

El Hotel podrá impedir el acceso a cualquier empresa externa de servicio de comida a domicilio, aunque su servicio, incumpliendo lo aquí establecido, hubiese sido solicitado por un cliente alojado en el mismo.

El Hotel, además, no se hace responsable de las mercaderías que pudieran ser ingresadas al Hotel contraviniendo lo aquí recogido.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.

**SERVICIO DE DESAYUNO TEMPRANO:**

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del restaurante, podrá disfrutar de un picnic. Para acceder a este servicio deberá solicitarlo en recepción el día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

**ARTÍCULO 15°.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO**

No se permite la entrada ni estancia en el Hotel portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y/o la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna o con atuendos inadecuados, tales como: bajar en albornoz o pijama a la recepción, circular en el Hotel con el torso desnudo.

No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del Hotel, y demás zonas comunes, con vestuario de baño, con ropa mojada, con camisetas rotas, o sin camiseta y sin calzado.

**ARTÍCULO 16°.- ACCESO DE ANIMALES**

Se prohíbe el acceso o estancia de personas acompañadas de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, a excepción de las personas acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativa al uso de perros guía.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y/o a los huéspedes y/o visitantes del mismo del Hotel.

#### **ARTÍCULO 17º.- ESTANCIA DE NIÑOS**

Es muy importante para el Hotel, la protección de todos sus huéspedes, especialmente los niños, para ello es necesario que los responsables de su cuidado estén atentos en cuanto a las áreas a las que concurren, las actividades que desarrollen y también su comportamiento en áreas públicas del Hotel para no afectar a terceros.

Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel durante su estancia, por lo que deben velar para que se realice un buen uso de las instalaciones y sobre todo, respetar las zonas comunes:

“NO UTILIZAR EL ASCENSOR SIN COMPAÑÍA DE UN ADULTO RESPONSABLE, NO CORRER POR LOS PASILLOS, NO GRITAR EN EL RESTAURANTE, NO JUGAR EN LA TERRAZA, NO SALTAR SIN CONTROL...”

Cualquier daño producido por los menores en ausencia de dicha supervisión, será responsabilidad única y exclusiva de sus padres o tutores legales, quedando el Hotel eximido de responsabilidad alguna.

Conforme la normativa vigente, a los menores de dieciocho años que accedan al establecimiento, no se les podrá vender, servir, regalar, ni permitir el consumo de bebidas alcohólicas. Igualmente queda prohibida la venta de tabaco a los mismos.

#### **ARTÍCULO 18º.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS**

Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo de alojamiento de un cliente, se retirarán tras efectuarse el inventario de los mismos.

Los objetos estarán a disposición del cliente que los hubiese perdido y/o abandonado, pudiendo ser recogidos en el Hotel.

Con el fin de conseguir que la localización del objeto sea lo más ágil y efectiva, el cliente deberá informar de todos aquellos datos referentes a la descripción del objeto que hubiese extraviado y demás circunstancias que rodearon su pérdida o abandono.

En caso de que el cliente solicite que el objeto le sea enviado, deberá abonar el precio del transporte que será a portes debidos y asimismo deberá abonar los gastos que el depósito del mismo pueda generar al Hotel.

Los documentos de identificación personal (D.N.I., Pasaportes, etc.), en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Las mercancías perecederas si no se reclaman, serán destruidas al día siguiente de ser encontradas. El resto de objetos encontrados, permanecerán en las dependencias del Hotel en depósito durante un plazo máximo de 90 (noventa) días.

En caso de que se supiera a quien puedan pertenecer, dicho periodo se contará desde que se haya notificado este hecho fehacientemente a la dirección facilitada por la persona usuaria del establecimiento para que se le devuelva el objeto olvidado (solicitud de devolución con su dirección que habrá de realizar por escrito).

En caso de no disponer de dirección a los efectos anteriormente señalados o se desconozca a quien pueda pertenecer el objeto, el plazo empezará a contar desde que éste fuera hallado.

De igual forma se procederá en los supuestos de abandono de pertenencias en caso de desalojo y/o expulsión del establecimiento por impago, incumplimiento de las reglas contenidas en este Reglamento o cualquier otro motivo.

Transcurrido dicho plazo de 90 días, el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas, conforme considere más conveniente.

### **ARTÍCULO 19º.- NORMAS DE USO**

**TOALLAS:** Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.

**LAVADO Y SECADO DE ROPA:** No está permitido lavar ropa en las habitaciones ni tender prendas en las ventanas, en las barandillas de los balcones ni en el interior de las mismas colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos.

**SILENCIO:** A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y habitaciones al objeto de no perturbar el descanso de los demás clientes del Hotel. Modere el volumen del Televisor, y de voz.

**DISPOSITIVOS MÓVILES:** Así mismo, se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.

**APARATOS INFORMÁTICOS:** Durante el uso de los aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en el Hotel, el Cliente deberá proceder conforme la legislación vigente (especialmente las leyes de propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.

**DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD:** Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos con elementos de grabación permanente en pasillos y demás zonas generales o comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

**EXTINTORES:** En el Hotel se hayan instalado un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.

**CORRIENTE ELECTRICA:** La instalación eléctrica de su habitación es de 220 voltios.

Queda estrictamente prohibido a los huéspedes usar la corriente eléctrica y los equipos

mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.

Las medidas de seguridad del Hotel prohíben estrictamente el uso de planchas de pelo, rizadores y otros aparatos eléctricos, de gas o de otro tipo que puedan causar un incendio en cualquier punto del Hotel y en las habitaciones.

Para contribuir al ahorro de energía, deberá encender el aire acondicionado con las puertas y ventanas cerradas.

#### CÁMARAS FOTOGRÁFICAS Y DEMÁS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES:

Se prohíbe hacer fotografías-videos en los que aparezcan otros huéspedes o empleados del hotel, y mucho menos si aparecen menores, personas en bañador o top-less, u otras personas que tengan características especiales, como dificultades de movilidad, síndrome de Down u otras características, por ejemplo las que pudieran indicar creencias.

Se prohíbe hacer fotografías-videos del personal del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, excepto que el propio empleado hubiera dado su consentimiento, por ejemplo, hacer una foto-video con un/a camarero/a, u otros, en el que el empleado se aprecia claramente que posa para la foto.

Las fotos-videos realizadas por los huéspedes en las que se pueda identificar a otros huéspedes o a un empleado de Restoledo S.L, solamente estaría permitido su uso en el ámbito doméstico familiar, y está totalmente prohibida su publicación en cualquier medio físico (documentos, artículos, folletos...), electrónico (ejemplo: email), de Internet (Web, Redes sociales, blog, páginas de calificación de establecimientos como Tripadvisor o similares).

Cualquier utilización no autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un Delito contra el honor, la Intimidad, y la propia imagen, con penas de hasta CUATRO AÑOS, y, en caso de su difusión pública, de hasta CINCO AÑOS.

## NORMAS DE ADMISIÓN

### ARTÍCULO 20º.- DERECHO DE ADMISIÓN.

El Hotel es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las establecidas en la normativa vigente, las normas de este Reglamento, y, en cualquier caso, las reglas de la buena convivencia e higiene.

El Hotel no se hace responsable, del comportamiento de los huéspedes, ni de objetos, sustancias o materiales que estos puedan introducir en la habitación, ya que no está facultado para revisar el equipaje.

El público no podrá entrar o permanecer en el Hotel y sus instalaciones sin cumplir los requisitos a los que la Empresa tuviese condicionado el derecho de admisión, como dicta el artículo 59.1.e) del Real Decreto 2816/1982, de 27 de Agosto y Artículo 29 de la Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de CLM por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos y Actividades Recreativas, extendiéndose su campo a todo tipo de establecimientos destinados al público, independientemente de que sean de titularidad pública o privada.

El artículo 7 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del turismo de CLM dice: "Artículo 7. Acceso a los establecimientos.

1. Los establecimientos turísticos tendrán la consideración de públicos, siendo libre el acceso a los mismos de los usuarios turísticos sin otra restricción que la del sometimiento a la Ley, a las prescripciones específicas que regulen la actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interior que establezcan esas mismas empresas, que deberán estar depositados en la Delegación Provincial correspondiente, de la Consejería que ostente las competencias en materia de turismo, y que no podrán contener preceptos discriminatorios por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

2. Sin embargo, los titulares de las empresas turísticas podrán negar la admisión en sus establecimientos o instarán el abandono de éstos, con ayuda de los agentes de la autoridad competente, si fuese necesario, a las personas que incumplan el reglamento de régimen interior, las normas lógicas de buena convivencia social o a las que pretendan usar las instalaciones con una finalidad diferente a la propia del servicio o actividad de que se trate.

Se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el Hotel en los siguientes supuestos:

Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del establecimiento.

Cuando se haya superado el horario de cierre del Hotel.

Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.

Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los

casos en que ésta sea exigible.

Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.

Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia en los términos previstos en la legislación sobre protección de la seguridad ciudadana y en el Código Penal.

Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene personal de acuerdo con los usos sociales predominantes en la sociedad actual y que, por este motivo, pueda causar molestias a otras personas. En especial se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia en el establecimiento, a los que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.

Cuando proceda a conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes, perturben la tranquilidad en el Hotel o el normal desarrollo del establecimiento

Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.

Cuando se incumplan las normas de prevención de contagios por COVID-19 (uso de mascarillas, distancia de seguridad, etc.), o por cualquier otro virus que surja en el futuro, establecidas por la normativa aplicable en cada momento.

Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento o se provoque, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes o visitantes o terceros o se realice cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad y privacidad que los huéspedes esperan encontrar durante su estancia en el Hotel.

Cuando ejecute, promueva o incentive actos discriminatorios contra otros clientes, visitantes o empleados del Hotel, y aún sus propios acompañantes o actúe de forma grosera o agresiva contra cualquiera de ellos.

Cuando no abone los servicios o prestaciones al ser requerido de pago.

Cuando proceda a retirar del Hotel objetos o bienes de pertenencia del mismo, ya sea de la habitación u otros sectores sin expreso consentimiento del Hotel.

Cuando se proceda a dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y suministros del Hotel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.

Cuando proceda a revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel que haya obtenido en ocasión o motivo de su estancia o tránsito en el establecimiento hotelero.

Asimismo, se impedirá el acceso y/o la permanencia de aquellas personas que se nieguen

a cumplir la obligación legal de cumplimentar y firmar los impresos de Parte de Entrada de Viajeros, con todos los datos que se requieren en los mismos (incluido el tipo y número de documento de identidad), de conformidad con lo establecido en el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, y en la Orden Int/1922/2003, de 3 de julio, del Ministerio del Interior, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos.

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

El Hotel puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, zona de restauración etc. o que incurran en los supuestos previstos en este artículo como motivo de denegación de acceso.

#### **ARTÍCULO 21º.- OBLIGACIÓN DE PAGO EN CASO PROHIBICIÓN DE ACCESO O DE DESALOJO.**

No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el Hotel.

#### **ARTÍCULO 22º.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL.**

La circulación y estancia dentro del Hotel será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados.

Los clientes no alojados que tengan servicios contratados de restauración y/o salas tendrán prohibido el acceso a las habitaciones.

En el caso de la Azotea de Carlos el acceso a la misma se realizará a través del ascensor gris situado en la planta de recepción, en ningún caso podrán acceder a la zona donde se encuentran las habitaciones y sería motivo de expulsión inmediata de las instalaciones.

Tendrán la consideración de zonas reservadas o restringidas las de uso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, almacenes, vestuarios de personal y demás locales de servicios.

#### **ARTÍCULO 23º.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.**

La Dirección del establecimiento recomienda:

Vigile y controle su equipaje y objetos personales en las áreas públicas, con el fin de evitar extravíos y/o eventuales hurtos. No lo deje desatendido.

Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada.

Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.

Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción. Devuelva siempre su llave, en mano, cuando abandone el Hotel.

Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecie, como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puertade su habitación de personas desconocidas para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.

Le rogamos no se moleste si le piden en Recepción o cualquier otro departamento que se identifique.

No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de ella.

No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del Hotel.

No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.

Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su Hotel ni el número de su habitación.

No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas etc... en público con extraños.

No guarde la tarjeta de apertura de la habitación con ningún documento que indique el establecimiento ni el número de habitación.

No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.

Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.

Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario.

Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

#### **ARTÍCULO 24º.- FACULTADES DEL HOTEL**

La inobservancia total o parcial de cualquiera de las normas de este Reglamento autoriza al Hotel a ejecutar, a su exclusivo criterio, cualquiera de los siguientes procedimientos:

Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito;

Requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de comportamiento, etiqueta y vestimenta;

Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento;

Aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamado de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por el Hotel o exclusión del establecimiento hotelero.

El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio del mismo podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos antes enumerados.

Comunicar y avisar a las autoridades competentes para que realicen la intervención que resulte necesaria.

La Dirección del Hotel aplicará las sanciones teniendo en cuenta los siguientes criterios: la gravedad y naturaleza de la infracción y las circunstancias del hecho; la reiteración de conductas del sujeto infractor; sus antecedentes; y la aplicación de anteriores sanciones al infractor.

El Hotel se reserva la potestad exclusiva de aplicar o no las sanciones previstas en este Reglamento. En ningún caso, la ausencia de aplicación de una sanción al infractor puede ser considerada por éste o por otros clientes o visitantes, como derecho a no ser sancionado en lo sucesivo por causas similares o por otras infracciones que cometa.

En caso de que cualquier destinatario incumpla total o parcialmente con las normas o reglas de este Reglamento, además de poder ser sancionado, el infractor vendrá obligado a indemnizar por los daños y perjuicios causados.

En cualquier caso, el infractor deberá mantener indemne de todo daño al Hotel por cualquier reclamación o pretensión que cualquier tercero dirija contra el establecimiento hotelero como consecuencia de su incumplimiento a las disposiciones de este Reglamento o a la legislación vigente.

Las normas contenidas en este Reglamento en modo alguno podrán interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino un medio idóneo de garantizar a todos sus clientes la excelencia y calidad de servicios del Hotel.

En ningún caso este Reglamento podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento, consciente de las características del mismo y de que la facultad que posee el Hotel para dictar cualesquiera otras normas o reglas (que complementen, amplíen, modifiquen o sustituyan las normas aquí establecidas, o fijen nuevas reglas para regular el uso o utilización de sectores específicos del establecimiento o del modo en que los destinatarios de este Reglamento u otros posibles destinatarios deban comportarse, conducirse y presentarse en cualquier sector o instalación del establecimiento) es propia de su derecho de propiedad y/o de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus huéspedes o clientes. Esta facultad es propia de la responsabilidad de la empresa explotadora del Hotel

que debe velar por el buen funcionamiento de los servicios, con respeto a los derechos de sus huéspedes o clientes.

Conforme a todo lo anterior, el titular del Hotel podrá impedir la permanencia del cliente y/o sus acompañantes en el establecimiento, y disponer directamente de su habitación, sin necesidad de procedimiento judicial alguno, en caso de:

Impago total o parcial de la factura (ver artículo 3º de este Reglamento).

Falta de acuerdo respecto a la prórroga de la estancia del cliente.

Uso por más de una persona de la habitación contratada como individual, por más de dos personas en una habitación doble o en una suite, o por más de tres en una habitación contratada como doble con cama supletoria.

Concurrencia de alguna de las causas que impiden el acceso o permanencia en el establecimiento, establecidas por el mismo en ejercicio de su derecho de admisión.

Negativa del cliente o de alguno de sus acompañantes a cumplimentar y firmar el Parte de Entrada de Viajeros.

Incumplimiento por el cliente y/o sus acompañantes de cualquier otra de las obligaciones establecidas en este Reglamento o en la normativa vigente que sea de aplicación.

En tales casos el cliente y/o sus acompañantes estarán obligados a abandonar la habitación, y el resto de dependencias del establecimiento, de forma inmediata tras ser requeridos para ello por la Dirección.

Si el cliente se negase a dicho abandono, o reaccionase de forma tal que ello constituyese un ilícito penal, el Hotel podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública y/o de la inspección turística para que procedan a dicho desalojo. Todo ello sin perjuicio del derecho del Hotel a reclamar al cliente los importes que éste haya dejado impagados, así como los daños y perjuicios que, en su caso, su comportamiento haya causado.

Serán competentes para entender y resolver cualquier controversia o conflicto entre los destinatarios de este Reglamento y el Hotel, los Tribunales Ordinarios del lugar en los que se haya situado el Hotel, con competencia en material civil con renuncia a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiera corresponder, sin perjuicio de la intervención de la Justicia Penal cuando corresponda.

## POLITICA DE PRIVACIDAD

### ARTÍCULO 25.- GESTIÓN DE DATOS

El Hotel, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales, llevar a cabo la prestación de los servicios ofrecidos a sus clientes, realizar una oferta de productos y servicios personalizados, mejorar la relación comercial y gestionar las peticiones realizadas por nuestros clientes, tratará los datos personales de sus clientes de forma automatizada y se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de tratamiento automatizado de datos.

Le informamos que RESTOLEDO S.L es la responsable del tratamiento de sus datos. La relación de hoteles que explota Restoledo S.L es:

Hotel San Juan de los Reyes, Calle Reyes Católicos, 5 -45002-Toledo  
Hotel Carlos V, Plaza Horno de la Magdalena,4- 45001-Toledo

La finalidad principal del tratamiento es la gestión de la estancia y de los servicios solicitados.

La legitimación del tratamiento se establece por la ejecución del contrato de alojamiento y de servicios, y en su caso por el consentimiento expreso otorgado.

Los destinatarios de los datos son los establecidos por las leyes vigentes.

Información adicional: puede consultar, y le animamos a hacerlo, la información completa y detallada sobre avisos legales y protección de datos personales en

Ud. puede ejercer ante el responsable sus derechos de acceso, rectificación, y supresión, además de otros derechos que se especifican en la "información adicional".

Teléfono:

Hotel San Juan de los Reyes (925 283535)  
Hotel Carlos V (925 222100)

Correo electrónico de contacto:

Hotel San Juan de los Reyes: [info@hotelsanjuandelosreyes.com](mailto:info@hotelsanjuandelosreyes.com)  
Hotel Carlos V: [info@carlosv.com](mailto:info@carlosv.com)

Para ejercer estos derechos, el interesado deberá efectuar una comunicación a la dirección expuesta, indicando el derecho que quiere ejercer y adjuntando copia de un documento que lo identifique fehacientemente, DNI, pasaporte u otro documento equivalente válido.