

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:

CASUAL CON DUENDE

Nº RTA

H/CA/01463

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Conforme a la legislación vigente de Establecimientos Hoteleros de Andalucía, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

El articulado legal dispone:

- 1. Los establecimientos hoteleros podrán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para los usuarios durante la estancia.*
- 2. El reglamento de régimen interior que, en su caso, exista, especificará, como mínimo, las condiciones de admisión, las normas de convivencia y funcionamiento, así como todo aquello que permita y favorezca el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.*
- 3. Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de los mismos a los usuarios que incumplan el reglamento de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en la legislación de Turismo.*

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

- 1.** Los Sres.Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.
- 2.** A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
- 3.** Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura.
- 4.** El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
- 5.** La jornada hotelera comienza a las 12:00 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. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a dos horas.

Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.
- 6.** No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

- 7.** El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.
- 8.** El horario de limpieza de las habitaciones es de 8:30 a 15:00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
- 9.** Se prohíbe fumar en los lugares reservados a "no fumadores", así como dentro de las habitaciones.
- 10.** Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero salvo para aquellas unidades de alojamiento que dispone de cocina.
- 11.** Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
- 12.** Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentran en el interior del local, recinto o establecimiento.
 - b) Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento
 - c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
 - d) Cuando la persona que pretenda acceder al establecimiento, o se encuentre en su interior, manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoquen altercados.

e) Cuando los asistentes lleven ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia.

f) Cuando la persona que pretenda acceder origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes o no reúna las condiciones de higiene. 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 de comportamientos evidentes de estar embriagados.

13. En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

14. 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 establecimiento.

COMEDOR DESAYUNOS

15. El horario del comedor para desayunos es de 07:00 a 11:00 horas de Lunes a Viernes y de 08:00 a 11:30 los Sábados y Domingos.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle sus pertenencias. No las deje desatendidas.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 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 puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.

- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molesten".
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, comuníquelo a recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- 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 y las zonas comunes del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos								
CASUAL CON DUENDE CADIZ – H/CA/01463								25/9/20
ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requs	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
I.2. Áreas Públicas								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M	M	M	M	3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
I.3. Recepción								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M	1

Personal bilingüe	24	2		M	M			2
Personal multilingüe		4				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M	5
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad								
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1						1
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2						2
I.6. Otras instalaciones generales								
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M	7
Oficio en cada planta*		7						
Escalera de servicios	63	5						5
I.7. Servicios								
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M			2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M	
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1					M	1
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	2						2
II. Unidades de alojamiento (u.a.)								
II.1. Dimensiones								
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M	25
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25						
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	2						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		5						
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8						
II.4. Comodidades para dormir								

Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m	106	1	M	M	M			10
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5				M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10					M	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15						
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M	M	M	M	10
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						
Servicio de fundas nórdicas	110	3						3
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	3
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10						
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	4					M	4
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122	1	M	M	M	M		1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)		5					M	
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Colgador	125	1						1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			15

Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				1
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	4
Mesa o escritorio	137	1	M	M				5
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3						3
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4						
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				4
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M	
Smart TV con mando a distancia		6						
Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)	156	3	M	M	M			5
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M	
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M	M	M	M	10
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3			M			3
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M	
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			5
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M	

Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)*	168	2	M	M	M				4
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M		
Gel y champú en botellas monodosis	174	2							2
II.7. Miscelánea en la u.a.									
Información del hotel		1	M	M					
Manual de servicios del hotel bilingüe	178	2			M				3
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M		
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M		1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2							2
Plancha y tabla de plancha		4							
Juego de costura a petición de los clientes	184	1							1
Juego de costura		2							
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M		1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1							
Utensilios de limpieza de zapatos*		2				M	M		2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3							3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3							3
Sistema de apertura con móvil		5							
III. Restauración									
III.1. Bebidas									
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M		1
Nevera	195	2				M			2
III.2. Desayuno*									
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1							2
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada,		2			M				

yogures, selección de panes, quesos y fiambres)									
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		5				M	M		
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3							3
III.3. Comidas/Restauración*									
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2							2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4							4
Carta o información del bufé en braille	213	8							
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)									
VI.1 Sistemas de calidad									
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M	M	M	M		3
VI.2. TIC (actividades en línea)									
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	5	M	M	M	M	M		5
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.	266	5							5
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web	269	5							5
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *									
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables									
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271	6							6
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5							5
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4							4
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a.	281	4							4

(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada.	
(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica	
(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).	
(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias:	
(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.	
(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.	
(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.	
(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.	
(62) Los oficios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza	
(162) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera.	
(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función.	
(168) El criterio del “Champú” se considerará cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente.	
(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrzapatos, toallita para limpiezapatos o similar.	
(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos	
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.	