

Casual de las Letras Sevilla  
Hotel Ciudad 2\* - H/SE/01257

**CONDICIONES DE ADMISIÓN**

**1. Disposiciones generales:**

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Precepto de aplicación.

**2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento:**

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- a) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- b) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad.

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. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad según el artículo 36 de la ley de turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de ordenación hotelera.

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.

**3.Registro de entrada y documento de admisión:**

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de

admisión, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

## **NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO**

### **4.Derechos y obligaciones de los usuarios**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, se vele por su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los usuarios deben respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas según el artículo 21 del Decreto Ley. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

### **5.Derechos y obligaciones de la empresa hotelera**

Este establecimiento 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, o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior. A las unidades de alojamiento, solo pueden acceder las personas registradas al efecto, según consta en el artículo 2.e del Decreto Ley.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

También puede 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. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios existentes en los alojamientos, que además

contiene información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

Este establecimiento tiene la obligación de dar a sus precios la máxima publicidad en recepción y de tenerlos a disposición de los usuarios. De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarse con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios. De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia. De facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

#### **6.Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento:**

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 12 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar en dos horas la puesta a disposición del usuario la unidad de alojamiento. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

#### **7.Precios, facturas e información**

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 y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de desayuno, depósitos por uso de toallas de piscina y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por 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 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

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

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo

inherente a sus propios servicios. En cada una de estas dependencias estará claramente identificado el titular de la misma.

Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente por los usuarios.

## **USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS**

### **8. Recepción**

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las llaves o tarjetas para acceder a los alojamientos. El Director, junto con el personal de recepción y, en su caso, conserjería, son los responsables o centros de relación con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

### **10. Toallas para la playa**

Están a disposición de los clientes en recepción. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario y formalización de un depósito de garantía.

### **11. Servicio de desayuno temprano**

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

### **12. Mascotas**

El establecimiento permite el alojamiento de mascotas, en base a la siguiente normativa:

El alojamiento de mascotas en el establecimiento tiene un suplemento de 10€/noche, excepto para las reservas que se han hecho directamente con el hotel, bien mediante vía telefónica o a través de la página web.

No está permitido que la mascota esté en otras dependencias del hotel que no sea la unidad de alojamiento, y los pasillos, parking o hall del hotel cuando entre o salga de la misma. Por tanto, quedan excluidas el resto de zonas comunes como Salón de desayunos, salas de estar, piscina, etc.

Durante su estancia en el hotel, la mascota no podrá estar sola en ningún momento, ni en la habitación, ni en ninguna otra zona del hotel.

Cuando circule por zonas comunes del hotel permitidas como pasillos, parking o hall, deberá ir siempre atada con su correa y bajo el total control de su propietario. En caso de razas potencialmente peligrosas además deberá llevar el correspondiente bozal.

Si la estancia es de más de una noche, la habitación deberá limpiarse todos los días. La mascota no podrá estar en la habitación durante la limpieza, deberá estar al cuidado de sus propietarios. No se podrá ejercer la opción de que no se limpie la habitación por estar la mascota dentro.

Está prohibido bañar a las mascotas en las duchas o bañeras de las habitaciones, así como utilizar las toallas del establecimiento para secarlas.

El peso máximo admitido para una mascota es de 25 kg.

Los gastos inherentes de cualquier daño que la mascota pueda causar en las instalaciones y equipamientos del hotel, se cargarán a la cuenta del cliente.

El propietario de la mascota es el único responsable de todo lo que ésta pueda hacer y asume toda la responsabilidad de sus acciones eximiendo al establecimiento de cualquiera de ellas por daños a terceros.

### **13. Parking**

El establecimiento no tiene parking propio, pero dispone de un acuerdo con un parking cercano. El precio será informado en la recepción del hotel, así como el funcionamiento del mismo, al cual se debe acceder con una tarjeta que se proporciona en recepción, y por la cual, el hotel puede cobrar una fianza acordada por ambas partes, para evitar el daño o pérdida de la misma, y garantizar su devolución.

### **14. Caja fuerte**

Existe una caja fuerte a disposición de los clientes, en recepción. Su uso es gratuito previa firma de la documentación requerida, en la que se hace constar qué objetos se depositan (en el caso de que sea dinero, es necesario comprobar cuánto dinero hay). Se hará una copia para el cliente y otra para el establecimiento. El documento debe estar firmado por el cliente, y sellado por el hotel.

Para la recogida de los objetos depositados es necesaria la entrega de dicho documento en recepción, así como la firma de la recogida por parte del cliente.

### **13.Varios**

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo.

A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.

Antes de entrar en los centros de consumo los usuarios deberán exhibir, a los responsables de los mismos, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.

No está permitido tender prendas o colocar calzado en las ventanas, deben usarse los apliques existentes en las habitaciones y baños de cada alojamiento.

Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente en pasillos y demás zonas generales o comunes.

Queda totalmente prohibido cocinar en las habitaciones, así como el uso de aparatos eléctricos calentadores de agua sin autorización de la dirección.