

REGLAMENTO INTERNO

1) Registro de entrada y documento de admisión

DERECHO DE ADMISIÓN

El Derecho de admisión está reconocido en el artículo 59.1.e) del Real Decreto 2816/1982, de 27 de Agosto, 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 público no podrá entrar en el recinto o local sin cumplir los requisitos a los que la Empresa tuviese condicionado el derecho de admisión, como dicta el artículo 59 del Real Decreto.

Coral Star Hotel & Apartments 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.

B) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.

C) 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.

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.

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 constará el nombre, número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado y fecha de entrada. Dicho documento de admisión deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez firmado este documento se dará por hecho que el cliente respetará este Reglamento, sus derechos y obligaciones. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento.

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.



2) Normas de convivencia y funcionamiento:

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

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

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, tengan garantizada 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 acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido, 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. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

3) Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

Coral Star Hotel & Apartments 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, etc. o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior. 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 De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarlos 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 contar con un Director o Gerente como máximo responsable del establecimiento ante los usuarios. 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.

Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 14 horas del primer día del periodo contratado hasta las 11 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.

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 restauración, bares, alquiler de cajas, 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 11 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

El establecimiento podrá exigir a sus usuarios, 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.

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.

Uso y disfrute de instalaciones, equipos y servicios

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, informará los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

Cajas de seguridad

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad para alquilar por quien lo desee. Estas cajas fuertes están facilitadas por una empresa externa a Coral Star Hotel & Apartments, de nombre Nealsa. Coral Star Hotel & Apartments y Nealsa no se hacen responsables de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas. Nealsa se hace responsable en la caja de seguridad de un máximo de 600€ por robo, con daños físicos o por armas en la misma. Coral Star Hotel & Apartments y Nealsa no se responsabilizarán del contenido de la caja en el supuesto robo, hurto o extravió de la llave de la mismo, estando el obligado el cliente a abonar la cantidad de 30€. En caso de robo, el valor de los objetos depositados, serán abonados contra la prestación de la factura de compra. Nealsa solo se responsabilizará en caso de que los impresos de alquiler de caja fuerte estén debidamente rellenados. El beneficiario en el supuesto robo será el beneficiario del contrato.

Varios

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable. No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados.

Coral Star Hotel & Apartments se reserva el derecho a solicitar depósitos para los diferentes alquileres (mandos de televisión, llave de la caja fuerte etc...)

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el restaurante no se permitirá la entrada a los caballeros con pantalón corto y camisetas sin mangas.

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 usuario

El régimen alimenticio es personal e intransferible.

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.

Con el 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, pasillos y demás zonas generales o comunes.

4) Servicios del hotel

Alquiler de cajas fuertes

Mandos de TV

Servicio de impresión

Late Check out

Alquiler de coches

Alquiler de planchas

Información turística

Servicio de limpieza de habitaciones

Toallas de baño, de uso exclusivo para las habitaciones

*Algunos de estos servicios tiene coste adicional

Horarios de restaurante

Desayuno: 08:00-10:30

Comida: 13:00-15:00

Cena: 19:00-21:30

*Está prohibido sacar comida del restaurante

Horario de Todo Incluido

El Todo Incluido comenzará cuando el cliente efectúe el check in (14:00), siempre respetando los horarios establecidos.

De 11:00 a 23:00 a lo largo del día.

El servicio de todo incluido acaba a las 11:00 del día de salida. Si desea extenderlo tendrá un coste de 15€ por habitación.

Horario de piscina y terraza

La piscina está abierta desde las 10:00 hasta las 20:00

La terraza está habilitada desde las 10:00 hasta las 23:30

Coral Star Hotel & Apartments tiene una estricta política de protección del medio ambiente y ha incorporado un sistema de vasos para limitar el uso excesivo de vasos de plástico en el régimen de todo incluido. Una ficha será entregada al cliente el día de su entrada a cambio de 1€ como depósito. El cliente puede cambiar la ficha por un vaso de bebida en el bar y al acabar la bebida, el cliente entregará el vaso y el camarero le devolverá la ficha. El día de salida al cliente se le devolverá 1€ al entregar la ficha. Esta ficha es personal e intransferible.

5) Reglamento de régimen interior del establecimiento:

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.

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.

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 el Artº 33.2 de la Ley de Turismo.

2. Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura.

3. Coral Star Hotel & Apartments podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras, conforme a la legislación aplicable.

4. Coral Star Hotel & Apartments no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas fuertes.

5. La reserva de alojamiento comienza a las 14:00 horas del primer día del período contratado, excepto en períodos de máxima ocupación, que se podrá atrasar por parte del establecimiento hasta las 16:00 horas, y finaliza a las 11:00 horas del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios, roguemos consulte en recepción. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más.

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 horario de limpieza de las habitaciones es de 09:00 a 13:30 horas.

8. Se prohíbe fumar en las zonas comunes y habitaciones del hotel.

9. Se prohíbe consumir comidas o bebidas en la zona de la piscina que no sean servidas en el bar del complejo.

10. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas del comedor del Hotel.

11. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales.

12. Conforme al Reglamento General de Admisión de personas en establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas, se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes supuestos:

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

-Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento

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

-Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene.

-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 la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.

-Cuando provoque ruidos que molesten el normal desarrollo del establecimiento.

-Cuando no adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.

-Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento.

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.

13. No se podrá reservar servicios del establecimiento o de las unidades de alojamiento en contra del precio estipulado.

14. La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto.

15. No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del establecimiento sin la vestimenta adecuada.

16. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “por favor, limpien la habitación” en el exterior de la puerta de su habitación.

17. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor no molesten” en el exterior de la puerta de su habitación.

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

19. Coral Star Hotel & Apartments 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.

20. Coral Star Hotel & Apartments se reserva tanto el derecho de admisión como el derecho a solicitar un depósito como garantía de la habitación. Este depósito será devuelto el día de salida, siempre y cuando las instalaciones no hayan sufrido daño alguno por parte de los clientes ocupantes del hotel o apartamentos.

21. Está prohibida la entrada en Coral Star Hotel & Apartments de cualquier persona no inscrita en el registro policial, salvo decisión expresa de la Dirección.

22. Durante la noche, productos de limpieza son utilizado para mantener la piscina de manera higiénica, por lo tanto queda totalmente prohibido la utilización de esta.

23. Los niños menores de 14 años deben de estar siempre acompañados por un adulto.

24. La dirección del establecimiento recomienda:

-Vigile y controle su equipaje. 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, aun cuando sólo sea por un corto espacio de tiempo.

-Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.

-Cierre su equipaje cuando no lo utilice. 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 puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

-No se moleste si le piden en recepción 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 o con extraños.
- 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.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones de Coral Star Hotel & Apartments
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.