

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

1. El establecimiento hotelero Balneario de Alhama de Granada, de conformidad con la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, y con la Ley 13/2020, de 18 de mayo, de Establecimientos Hoteleros, se clasifica en el grupo de ‘hoteles’ con la categoría de ‘3 estrellas’, modalidad ‘Rural’, siendo su especialidad la de ‘servicios de balneoterapia’.
2. Conforme al Decreto 13/2020 de 18 de mayo, de Establecimientos Hoteleros, Art. 25, los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para los usuarios durante la estancia. Este reglamento especificará, como mínimo, 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 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 art. 36.4 de la Ley 13/2020 de Turismo.
3. 3.1) El establecimiento está considerado, a todos los efectos, como establecimiento de uso público, siendo libre el acceso al mismo sin más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.  
3.2) En ningún caso el acceso al establecimiento hotelero podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.  
3.3) La admisión o permanencia en el establecimiento hotelero sólo podrá denegarse:
  - (a) Por falta de capacidad de alojamiento o en sus instalaciones.
  - (b) Por incumplir requisitos de admisión establecidos en el presente reglamento de régimen interior.
  - (c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios o que dificulten el desarrollo normal de la actividad (art. 4º del Decreto 13/2020)
4. Los usuarios del establecimiento hotelero tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios que se le ofrecen (art. 21.a) del Decreto 13/2011) y de las tarifas de precios de los mismos.

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

5. 5.1) Los usuarios del establecimiento hotelero tienen la obligación de formalizar con carácter previo al uso de las instalaciones el correspondiente documento de admisión. Para ello es requisito imprescindible que se presente el documento de identificación de cada una de las personas que va a quedar hospedada.
- 5.2) A todos los usuarios del establecimiento hotelero , antes de su admisión, le será entregado un documento en el que conste el nombre, la categoría y el número de inscripción del establecimiento, número de identificación de la habitación, número de personas que la van a ocupar, en su caso , la utilización de camas supletorias , régimen alimenticio, fecha de entrada y salida. También cuanto se haya suscrito sobre el precio del alojamiento y de los servicios complementarios.El documento informará de la existencia del reglamento de régimen interno, donde se recogen sus derechos y obligaciones como usuarios del establecimiento.
- 5.3) El hotel podrá solicitar garantía de previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por las de los extras, conforme a la legislación aplicable.
6. Formalizado el documento de admisión, el usuario:
- (a) Podrá acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo sin más limitaciones que las contempladas en la legislación vigente y las contenidas en el Reglamento de Régimen Interior.
  - (b) Tendrá derecho a recibir los servicios en las condiciones acordadas.
  - (c) Las habitaciones estarán disponibles a partir de las doce horas, si bien en fechas de máxima ocupación la empresa hotelera podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un periodo no superior a dos horas. El horario de limpieza de las habitaciones de 9 a 15 horas.
  - (d) Tendrá garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad en el establecimiento.
  - (e) No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual, salvo que se abone la tarifa para uso doble.
  - (f) Podrá hacerse uso del servicio de habitaciones desde las 9 de la mañana hasta las 11 de la noche.
  - (g) Podrá hacer uso del servicio de comedor en las habitaciones, dicho servicio experimentará un recargo del 20%.

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

- (h) El parking es de uso exclusivo y gratuito para los residentes del hotel comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando con el check-out.
7. Igualmente, formalizado el documento de admisión, el usuario tiene obligación de respetar el establecimiento, el edificio, sus equipamientos y el entorno natural en donde se ubica, así como observar las normas de seguridad, convivencia e higiene, contempladas en el reglamento de régimen interior, dictados por la dirección del establecimiento para la adecuada utilización del mismo que se expresan a continuación:
- a. En el edificio no se admiten animales, excepto los perros guía conforme establece la normativa sectorial relativa al Usode Perros Guía por Personas con Disfunción Visual, total o parcial.
  - b. Deberá acceder a las instalaciones con la vestimenta adecuada y siempre de acuerdo con las normas correctas de urbanidad y respeto a los demás usuarios. Por ello, para acceder al comedor deberá ir correctamente vestido; al igual que también deberá vestir de acuerdo con las buenas costumbres y comportarse correctamente para hacer uso de la cafetería. No se puede entrar en el edificio del hotel sólo en traje de baño, debe utilizarse también el albornoz.
  - c. Por respeto al resto de los clientes, guarde el silencio debido y respete las horas de descanso no hablando en los pasillos, no haciendo ruido al cerrar la puerta de la habitación y manteniendo al mínimo el volumen del televisor o de la radio o de sus dispositivos electrónicos.
  - d. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero. No se permite el consumo de bebidas en la piscina que no hayan sido adquiridas en el Bar-Piscina.
  - e. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas, del comedor del hotel.
  - f. El usuario deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura en el mismo establecimiento y en las condiciones pactadas. En ningún caso el hecho de presentar una reclamación exime de la obligación del pago.
  - g. El usuario hotelero deberá dejar libre la habitación antes de las doce horas del día señalado como fecha de salida, pudiéndose acordar individualmente un régimen diferente, en cuyo caso deberá quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la habitación por tiempo superior

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

- al contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más o el importe acordado por late check-out.
- h. El usuario podrá permanecer alojado más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo entre las partes, lo que deberá quedar consignado en dicho documento.
8. La empresa titular del establecimiento deberá emitir una factura que, además de reunir los requisitos establecidos en el art. 24 de la Ley 13/2011 y en la normativa de aplicación, incluirá la descripción e importe de los servicios prestados por el establecimiento, con separación del precio del alojamiento o de la pensión alimenticia concertada, así como los servicios no incluidos en el mismo. Los comprobantes que acrediten la utilización de los servicios estarán a disposición de los usuarios que lo soliciten.
9. De conformidad con la legislación vigente, se impedirá el acceso y permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes supuestos:
- a. Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
  - b. Cuando se haya superado el horario de cierre del servicio
  - c. Cuando no se alcance la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
  - d. Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que sea exigible.
  - e. Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a los otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene.
  - f. Cuando la persona porte armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, que accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
  - g. 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.
  - h. Cuando provoquen ruidos que impidan el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

- i. Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
- j. Cuando se atente contra la normal convivencia 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.

- 10. Durante los meses de agosto y septiembre, la reserva de una habitación condicionada a una zona no podrá garantizarse.
- 11. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito, sin que puedan ser reservadas.
- 12. Las unidades de alojamiento disponen de cajas de seguridad de uso individual y gratuito. El hotel no se hace responsable de dinero ni objetos de valor que no hayan sido depositados, contra recibo, en el servicio de custodia de valores.
- 13. El uso de la plancha en las habitaciones deberá hacerse con la mayor diligencia posible y provocar desperfectos en las instalaciones.
- 14. Cuelguen el aviso “por favor, arreglen la habitación” en el exterior de la puerta para que le arreglen la habitación. En el caso de que no desee la entrada del personal de limpieza cuelgue “no molestar”.
- 15. Los almuerzos o cenas frías debe reservarlos al menos una hora antes del comienzo del servicio. En el caso de picnics, habrá de hacerlo con un día de antelación.
- 16. En aplicación de la normativa vigente le recordamos que está prohibido fumar en todas las dependencias, incluido el recinto de piscina.
- 17. Se ruega no dar limosnas para evitar pedigrüños.
- 18. Deberá respetar los horarios que se detallan a continuación:

HORARIOS DE COMEDOR

Desayuno: 8.00 a 11.00

Almuerzo: 13.30 a 15.00

Cena: 21.00 a 23.00

HORARIO DE SIESTA de 16.00 a 18.00

HORARIO DE MISA a las 8 de la tarde todos los días;

a las 8 de la tarde y 11 de la mañana los domingos y festivos.

- 19. Podrá hacer uso de los servicios de balneario cuando proceda con las condiciones que se detallan a continuación:

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

- a. Una vez contratados los distintos servicios complementarios de hidroterapia, fisioterapia, masajes, parafangos, fangoterapia o estética, no acudir a la sesión conllevará la pérdida de la misma sin posibilidad de reembolso.
- b. Llegue cinco minutos antes a la cita de los tratamientos complementarios que haya contratado con el fin de evitar retrasos en la prestación del servicio.
- c. El servicio médico del balneario está a su disposición en horario de consulta para cualquier problema médico que pueda surgirle. Fuera del horario indicado, las necesidades y urgencias serán atendidas por el centro de salud de la localidad.
- d. Los clientes que hayan reservado su estancia a través de agencia, en el caso de que también vengan con el programa previamente contratado con la agencia, no podrán cambiar nada del mismo, excepto cuando el servicio médico lo crea oportuno y exista la posibilidad de asignar cita en el horario disponible.
- e. La estación termal funciona con los siguientes horarios\*:

**HORARIO DE TRATAMIENTOS**

Baños: de 7.00 a 13.30

Masajes: de 10.00 a 13.30 y de 16.30 a 20.00

Parafangos: de 10.00 a 13.00

Aerosoles: de 16.30 a 19.00

**HORARIO DE PISCINA TERMAL EXTERIOR**

Mañanas de 10.00 a 14.00

Tardes de 16.30 a 20.00

**HORARIO DE CONSULTA MÉDICA**

De 10.00 a 13.30 y de 16.30 a 19.00

(\*) estos horarios están sujetos a cambios bajo criterio médico

- f. Si tiene algún problema o alguna duda, marque el 8 o el 9 desde el teléfono de su habitación. Atendemos 24horas al día.
- g. Le recordamos que la lencería del hotel no puede salir fuera del recinto y que la estación termal no se hace responsable de los problemas de salud o accidentes que deriven del uso de las aguas termales fuera de las instalaciones del balneario o de los usos de las mismas que contradigan la prescripción médica.

20. La Dirección del establecimiento ruega que:

- a. Vigile y controle su equipaje, no lo deje desatendido.

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

- b. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que queda bien cerrada, aún cuando sea para estar fuera por poco tiempo.
- c. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
- d. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en el armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- e. Proteja la llave de su habitación. No deje la llave simplemente en el mostrador de recepción, use el buzón para depositar las llaves o entréguela en mano al recepcionista o conserje cuando abandone el hotel. En caso de perderla, únicamente el personal de recepción está autorizado a darle una copia de la misma.
- f. Notifique inmediatamente a la Dirección o a la Recepción cualquier hecho anormal que observe, como por ejemplo, personas en actitud sospechosa merodeando por el recinto o por los pasillos, llamadas repetidas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas, etc.
- g. No se moleste si le piden en recepción que se identifique, es por su seguridad.
- h. No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- i. No invite a extraños a su habitación ni les diga el número de la misma.
- j. No permita al servicio técnico entrar a su habitación sin haberlo requerido o haberlo autorizado la Dirección del hotel.
- k. No permita la entrada en su habitación de personas con entregas que no han sido solicitadas.
- l. Cuando establezca relaciones con personas externas al hotel, no revele el nombre del hotel ni el número de su habitación.
- m. No discuta planes futuros o próximas excursiones, salidas, etc. en público o con extraños.
- n. No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- o. No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza, ni en el interior de la misma colgada de cuerdas.
- p. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, comuníquelo en recepción
- q. Utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del hotel.
- r. Respete los horarios de todas las instalaciones del hotel.

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL HOTEL  
BALNEARIO DE ALHAMA DE GRANADA.**

H/GR/00040

---

- s. Para evitar el peligro de accidentes, no use vasos ni objetos de cristal en la zona de la piscina.
- t. Hagan un uso razonable de la conexión wifi, que se ofrece de forma gratuita.
- u. Aparquen su vehículo ocupando una sola plaza de aparcamiento.

Le recordamos que la instalación eléctrica de su habitación es 220 voltios.

Agradecemos su colaboración y participación en caso de que durante su estancia en el hotel se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

Los datos personales de los señores clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD)