

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
SENATOR MAR MENOR GOLF & SPA RESORT
Nº REGISTRO TURISTICO: H/MU/619
H ****
MODALIDAD CIUDAD

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **SENATOR MAR MENOR GOLF & SPA RESORT**, está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la Ley 11/1997, de 12 de diciembre de Turismo de la Región de Murcia y el Decreto 91/2005, de 22 de Julio, de Establecimientos de Alojamiento Turístico:

RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona usuaria debe acreditar su identidad en el momento de efectuar la entrada en el establecimiento mediante la exhibición de un documento que acredite suficientemente su identidad, así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden IRP/352/2009, de 3 de julio, sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos. La recogida y tratamiento se hará de acuerdo a la Ley Orgánica 15/1999 , de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal y al amparo del artículo 12,1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de diciembre, sobre protección de Seguridad, Ciudadana.
- La hora de entrada en las habitaciones se fija a partir de las 15.00 horas según el artículo 11 del Decreto 91/2005
- A su llegada se le facilitará una tarjeta de bienvenida que deberá firmar, donde se le informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información según artículo 20, del Decreto 159/2012, de 20 de Noviembre, de Establecimientos de Alojamiento Turístico, así como una tarjeta por habitación, reservándose el hotel el derecho de entregar un duplicado, para consumo interno en nuestros puntos de venta, previa entrega de tarjeta de crédito como garantía
- El derecho de las personas usuarias al acceso a los establecimientos de alojamiento es libre y sin ningún tipo de restricciones previas.
- El titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que pretendan permanecer en el mismo con una finalidad diferente de la del normal uso de estos servicios.
- La condición de usuario turístico se adquiere al firmar el preceptivo documento de admisión inmediatamente después de acceder al mismo.
- Para acceder a las dependencias interiores del hotel, así como para consumir en los diferentes puntos de venta existentes, es imprescindible encontrarse registrado como cliente del mismo.

- Para realizar el CAMBIO DE DIVISA, es obligatorio la identificación de quien lo realiza, Este servicio se realizará solo y exclusivamente a Huéspedes alojados en el establecimiento.
- En nuestro programa de Fidelización Club Playa Vip, al cual se puede adherir gratuitamente, existen unas ventajas las cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de Fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo, dentro de nuestra página: www.clubplayavip.com. La Empresa/Hotel se reserva el derecho de cancelación y modificación del programa de Fidelización Club Playa Vip.

FACTURACIÓN, TARIFAS, OFERTAS Y ESTANCIA

- El hotel puede exigir las garantías de pago de los servicios contratados mediante número de tarjeta de crédito, si usted no dispone de tarjeta de crédito deberá abonar la factura de los servicios contratados a la llegada al hotel. Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel. Además en los diferentes puntos de venta, tales como Bar, Spa Etc., están las tarifas correspondientes a los servicios que se prestan en cada uno de ellos.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- Si usted tiene contratada su estancia y servicios en nuestro hotel con una agencia con la que no tenemos crédito, y su reserva no ha sido abonada previamente a su llegada nos reservamos el derecho de admisión, salvo que usted realice el pago íntegro de la reserva en el momento de entrada, tan solo en el caso de solucionarse la incidencia, se le devolvería el importe pre-pagado.
- Con independencia de que la empresa y el Huésped puedan pactar o no, en el momento de la entrada o formalización de la reserva, el abono por adelantado de la estancia, este establecimiento podrá exigir, en cualquier momento, a sus huéspedes y previa presentación de la correspondiente factura, el abono de los servicios prestados.
- El hotel podrá reclamar, independientemente de lo anterior, el pago de facturas cuyo importe sea superior a 300 €. durante su estancia.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- Este establecimiento tiene hojas de Reclamaciones a disposición de los clientes que las soliciten.
- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen los ascensores, si no van acompañados de un adulto. Jamás utilizar en caso de incendio.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquelo en recepción.
- La dirección del Hotel se reserva la posibilidad de avisar una grúa para retirar vehículos que se encuentren estacionados en el acceso al hotel, al ser esta una zona de paso de carga y descarga. Así como una de las salidas de evacuación del establecimiento.
- El hotel dispone de un garaje con plazas limitadas para el estacionamiento de vehículos para nuestros huéspedes. Las tarifas están a su disposición en la recepción.

- El hotel no se hará responsable de los daños producidos en el vehículo por otros vehículos ni de los objetos, pertenencias y efectos personales que se encuentren en el mismo, salvo los casos en que el cliente, de forma previa, haya informado fehacientemente al personal acreditado del hotel de la existencia de éstos. El personal, atendiendo a la importancia de dichos objetos, solicitará al cliente la utilización para la custodia de dichos objetos de las dependencias del hotel, donde se pueda garantizar debidamente la seguridad e integridad de los mismos. En caso contrario, no se podrá exigir responsabilidad alguna al hotel.
- Asimismo, el hotel no se hará responsable de los daños producidos en el vehículo ni de la pérdida de objetos y efectos personales que se encuentren en el mismo en los supuestos de fuerza mayor, comprendidos entre ellos, a meros efectos informativos, las inundaciones, incendios, derrumbamientos o robo “a mano armada”.
- La dirección del hotel se reserva la facultad de poder modificar los horarios o servicios en función de las necesidades internas del hotel y tras las oportunas notificaciones públicas.
- Los descuentos de niños están sujetos a acreditación de la edad a la llegada al hotel (DNI, Libro de Familia, Pasaporte).
- Se consideran niños desde los 2 a los 11,99 años.
- Se consideran bebés desde los 0 a los 1.99 años.
- Si se detecta cualquier incumplimiento sobre las edades para poder optar a una oferta, el hotel está obligado a cobrar la diferencia del precio de las tarifas vigentes en su momento. En el caso de hacer una reserva a través de terceros, y puesto que desconocemos sus tarifas de PVP, se aplicarán las tarifas propias del hotel.
- En caso de que usted tenga contratada una reserva con la oferta “reserva anticipada” o similar, cualquier cambio efectuado sobre su estancia en el Hotel se entenderá como un incumplimiento de las condiciones de la misma, perdiéndose todos sus beneficios.
- Está prohibido fumar en el interior de las instalaciones del hotel, según establece la Ley 42/2010 (BOE num.318, 31-XII-2010).
En el caso de que nuestro personal detecte que se ha fumado en una habitación no habilitada para ello durante la estancia, el cliente deberá abonar el importe de 200 euros en concepto de limpieza y desinfección de esa habitación para su uso posterior.

HABITACIONES

- La persona alojada debe abandonar la habitación que ocupa antes de las 12 h. del mediodía, en caso de no cumplir esta norma, el establecimiento puede solicitar la ayuda de las fuerzas de orden público para su desalojo.
- El disfrute del alojamiento y de otros servicios dura el plazo convenido entre la persona titular del establecimiento y la persona usuaria o su representante. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente pactado está supeditada al mutuo acuerdo entre la persona titular del establecimiento y la persona usuaria.

- En el supuesto de que haya finalizado el periodo de alojamiento pactado, que la factura no sea abonada o que la persona haya sido desalojada, la persona titular del establecimiento puede disponer de la unidad de alojamiento.
- La retirada de las pertenencias por parte de las personas propietarias conlleva el abono del precio establecido en estos supuestos por el establecimiento, y en su defecto, el precio diario según tarifas de precios vigentes, así como los gastos de traslado ocasionados.
- Este establecimiento dispone del servicio de habitaciones, room service, según información que encontrará en la carta que hemos puesto a su disposición en su habitación. Servicio extra –NO INCLUIDO- en cualquier modalidad/régimen contratado (alojamiento y desayuno, media pensión), para más información consulte con recepción.
- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación y no estén depositados en la caja fuerte. El establecimiento tiene un seguro por expolio de hasta 1.500 € por caja fuerte.
- El establecimiento no se hace responsable de objetos de valor/ personales que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurantes, piscinas, parking, etc. Les rogamos que estén atentos a sus pertenencias.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- Utilizando el sistema de cambio de toallas que está indicado en su habitación nos ayudara a proteger el medio ambiente mediante el ahorro de agua, energía y detergentes.
- Por razones de estética, rogamos no deposite sus prendas en la terraza de la habitación.
- Por respeto a los demás huéspedes controle el volumen del aparato de televisión. Asimismo, guarde silencio en los pasillos a partir de las 22.00 h.
- El hotel se reserva el derecho a llevar a cabo las acciones pertinentes por los desperfectos o roturas que se produzcan en el contenido o continente de las habitaciones o instalaciones del hotel producidas por el propio huésped.
- Si desea utilizar el servicio de lavandería contacte con la recepción, el servicio tarda 48 h, aunque por un suplemento mayor, podrá disponer del servicio exprés.
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 10 hasta las 17h.

REGÍMENES ALIMENTICIOS, RESTAURANTES Y BARES

- La tarjeta entregada a su llegada, es personal e intransferible. En ella tiene usted grabados los servicios contratados, la llave de la habitación y crédito para hacer cargos en la habitación, siempre y cuando, haya activado esta última función mediante una tarjeta de crédito como garantía.
- Según se publica en nuestro folleto, el hotel ofrece a los huéspedes el único régimen alimenticio de desayuno, siendo posible ofrecer Media Pensión para aquellos grupos que lo hayan acordado previamente con el departamento de reservas.
- En el régimen de Media Pensión (desayuno y cena) NO ESTÁN INCLUIDAS LAS BEBIDAS debiéndose abonar o cargar en cuenta el importe de las mismas. Este servicio se dará en el restaurante del Hotel.

- El régimen de Media Pensión Plus llevan agua y vino de la casa incluido en las comidas
- Para la entrada al restaurante, se requiere vestimenta adecuada. y es imprescindible el uso de pantalón largo para los caballeros mayores de 15 años. No se permite la entrada sin calzado o en traje de baño.
- Si desea encargar un pic-nic o desayuno frío, deberá solicitarlo en recepción el día anterior, antes de las 14.00 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en hablar con nuestro responsable de F y B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- Le recordamos que no está permitido meter o sacar alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.

VARIOS

- Por su seguridad no ande descalzo o con los pies mojados en el interior del hotel.
- El hotel sólo dispone de botiquín de primeros auxilios, y no se dispensará bajo ningún concepto ningún tipo de medicamento, sirva como ejemplo aspirina etc. Nuestro personal no está facultado para ello, por lo que le rogamos acuda a la farmacia o médico más cercano, En la Recepción del Hotel le pueden informar de las farmacias de guardia o los centros médicos más cercanos.

PISCINAS

- Disponemos de servicio gratuito de toallas para todos aquellos usuarios de piscina que así lo soliciten, previo depósito en metálico fijado en la recepción. Se entregaran tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas a la salida del hotel para proceder a su devolución del depósito. Ésta entrega y devolución solo se permitirá a la entrada y salida y no durante la estancia. En ese caso la próxima entrega será considerada como “Cambio”, con el recargo correspondiente.
- Existe la posibilidad de hacer cambio de toallas dentro del horario establecido, previo pago fijado en la recepción por cada toalla cambiada. La recaudación generada por los cambios de toalla se destinará a la plantación de árboles de nuestro Parque Temático del Desierto de Tabernas “Oasys”.

Como usuario de las piscinas, deberá seguir las instrucciones de los carteles de información, de los socorristas y/o en cualquier caso respetar las normas que le detallamos:

- Evite entrar en la zona de baño con calzado o ropa de calle.
- Utilice la ducha antes de la inmersión.
- No arroje o abandone desperdicios o basuras en la zona de piscina. Para este fin utilice las papeleras u otros recipientes destinados al efecto.

- No utilice envases o utensilios de vidrio susceptibles de rotura en el recinto de la piscina.
- No está permitido fumar, ni el consumo de bebidas y comidas en la playa (arcén) de la piscina y tampoco en el interior de la piscina.
- Tampoco está permitido fumar, ni el consumo de bebidas y comidas en el recinto del Spa.
- Está prohibido utilizar colchonetas, balones u otros objetos, que puedan causar molestia al resto de huéspedes en el interior del vaso de la piscina.
- Prohibición expresa de acceder al recinto de la piscina con animales, sin perjuicio de lo establecido en Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia.
- Está terminantemente prohibido tirarse de cabeza en cualquier piscina del establecimiento. El establecimiento declina sobre el usuario toda la responsabilidad por incumplimiento de esta norma.
- Está prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
- Rogamos utilicen las papeleras existentes.
- No está permitido el uso del área de piscina por menores sin la atenta supervisión de sus padres, ni las personas que no sepan nadar.
- Por respeto y como norma de convivencia no está permitido el uso de aparatos de música o cualquier aparato/dispositivo electrónico que pueda interferir el descanso de los demás huéspedes.
- Nuestro personal tiene instrucciones de retirar los objetos, toallas, que se encuentren en la zona de piscina fuera del horario de apertura de la misma.
- No está permitida la reserva de hamacas en piscina. Cualquier objeto personal incluida toalla, que se encuentre desatendido durante una hora, será retirado por nuestro personal y se custodiará en piscina o recepción.
- Respeten el horario de apertura de piscina. El establecimiento no se hace responsable de posibles afecciones oculares/nasales/respiratorias, etc., por utilización de las piscinas fuera de su horario de apertura, debido a los sistemas de limpieza, depuración y desinfecciones que se realizan en periodo de cierre.
- Las instalaciones de piscina son de uso exclusivo de huéspedes alojados en el establecimiento.

NORMAS PREVENTIVAS CONTRA INCENDIOS

- No está permitida la utilización de aparatos de calefacción no autorizados en las habitaciones.
- Prohibición expresa del transporte o uso de objetos o líquidos inflamables.
- No manipule la instalación eléctrica.
- Evite fumar en la cama de las habitaciones.
- No tire colillas en las papeleras o por las ventanas.
- No utilice las macetas para apagar cigarrillos, la turba es altamente inflamable y de combustión lenta.