

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

ALANDA MARBELLA HOTEL & WELLNESS 5*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Decreto-Ley 13/2020, de 18 de mayo, y la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

1. OBJETO

El presente Reglamento de Régimen Interior tiene por finalidad establecer las normas de obligado cumplimiento para todas las personas usuarias y visitantes de Alanda Marbella Hotel & Wellness 5*, con el objetivo de garantizar la seguridad, la convivencia, el descanso, la higiene y el adecuado disfrute de las instalaciones y servicios del establecimiento.

La estancia en el hotel implica la aceptación íntegra de este reglamento.

2. CONDICIONES DE ADMISIÓN

El acceso y permanencia en el establecimiento quedan condicionados al cumplimiento de las normas establecidas en este Reglamento y en la normativa turística vigente.

El hotel podrá denegar la admisión o proceder al desalojo de aquellas personas que:

- Incumplan las normas de convivencia y seguridad.
- Alteren el orden público o causen molestias a otros huéspedes.
- Hagan uso indebido de las instalaciones.
- Presenten conductas violentas, ofensivas o discriminatorias.
- Accedan o pretendan permanecer en el establecimiento para fines distintos al alojamiento o uso de los servicios contratados.

En caso necesario, la Dirección podrá solicitar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad conforme a la legislación vigente.

Todas las personas alojadas deberán presentar la documentación de identificación exigida por la normativa aplicable.

3. ORGANIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

La Dirección del Hotel es la máxima responsable del funcionamiento del establecimiento.

Para cualquier incidencia, reclamación o consulta, los clientes podrán dirigirse a:

Dirección del Hotel: Khaldoun Hayajneh

Recepción: Servicio disponible 24 horas.

Correo electrónico: reception@hotelalanda.com

Teléfono: 952899600

Asimismo, el establecimiento dispone de Hojas Oficiales de Quejas y Reclamaciones a disposición de los clientes.

4. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

Check-in: A partir de las 15:00 horas.

Check-out: Hasta las 12:00 horas.

Las salidas posteriores estarán sujetas a disponibilidad y podrán generar cargos adicionales.

Recepción Servicio 24 horas.

Servicio de limpieza: Entre las 09:00 y las 17:00 horas.

Restaurantes y bares: Según horarios expuestos en cada punto de servicio.

Piscina: Según el horario publicado en la zona de acceso.

Gimnasio y Spa: De acuerdo con los horarios publicados y normas específicas de uso.

La Dirección se reserva el derecho de modificar horarios por razones operativas, técnicas o de seguridad.

5. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

Los clientes deberán:

- Mantener una conducta respetuosa con otros huéspedes y Equipo.
- Hacer un uso adecuado de mobiliario, equipamiento e instalaciones.
- Respetar los horarios de descanso y evitar ruidos molestos, especialmente entre las 23:00 y las 08:00 horas.
- Cumplir las indicaciones del personal del establecimiento relativas a seguridad y funcionamiento.

Queda prohibido:

- Realizar actividades ilegales o peligrosas.
- Introducir materiales inflamables, explosivos o peligrosos.
- Utilizar equipos de sonido a volumen excesivo.
- Manipular dispositivos de seguridad, detectores de humo o sistemas contra incendios.
- Arrojar objetos o líquidos desde ventanas, balcones o terrazas.
- Fumar en zonas no autorizadas por la legislación vigente.

Los daños causados por uso indebido de las instalaciones serán responsabilidad del cliente que los origine.

6. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE LAS HABITACIONES

Las habitaciones están destinadas exclusivamente al alojamiento de las personas registradas.

No se permite la celebración de fiestas, reuniones multitudinarias o actividades comerciales sin autorización expresa de la Dirección.

Los visitantes externos deberán identificarse previamente en recepción.

Por razones de seguridad e higiene, la capacidad máxima de cada habitación deberá respetarse en todo momento.

El cliente deberá cerrar adecuadamente puertas y ventanas al abandonar la habitación.

Prohibición de fumar

De conformidad con la legislación vigente, está terminantemente prohibido fumar en las habitaciones y en cualquier espacio interior del hotel donde no esté expresamente autorizado.

En caso de detectarse que se ha fumado en una habitación o en cualquiera de los espacios mencionados, el hotel procederá a realizar una higienización y tratamiento especial de limpieza, desodorización y acondicionamiento, con el fin de dejar la estancia en las condiciones exigidas para su posterior ocupación.

Por ello, el cliente acepta que el establecimiento pueda repercutir un cargo adicional de 300 euros (o el importe que el hotel determine y publique previamente) en concepto de limpieza profunda e higienización extraordinaria de la habitación.

Asimismo, el cliente será responsable de cualquier otro daño o perjuicio ocasionado al establecimiento derivado del incumplimiento de esta norma.

La activación injustificada de detectores de humo o sistemas de protección contra incendios como consecuencia de fumar en las habitaciones podrá dar lugar a responsabilidades adicionales.

7. NORMAS DE SEGURIDAD

Todos los huéspedes deberán:

- Familiarizarse con los planos de evacuación del establecimiento.
- Seguir las instrucciones del personal en caso de emergencia.
- Respetar las normas específicas de uso de ascensores, piscina, gimnasio, spa y demás instalaciones.
- En caso de emergencia:
 - Mantener la calma.
 - Comunicar cualquier incidencia a recepción.
 - Seguir las rutas de evacuación señalizadas.
 - No utilizar ascensores cuando así lo indiquen los protocolos de emergencia.

8. INFORMACIÓN SOBRE INSTALACIONES DE RIESGO

Las siguientes instalaciones requieren especial atención:

- Piscina: El uso será bajo la responsabilidad del usuario. Los menores deberán estar siempre acompañados por un adulto responsable.
- Se deberá respetar la normativa específica expuesta en la zona.
- Gimnasio:
 - Uso recomendado únicamente para personas mayores de 16 años o menores acompañados, según normativa interna.
 - Se recomienda revisión médica previa para actividades físicas intensas.
- Spa, sauna y baño turco:
 - El acceso podrá estar restringido por edad, salud o capacidad.
 - Los usuarios deberán seguir las recomendaciones sanitarias y de seguridad indicadas.
 - Para la recepción de masajes y tratamientos corporales o faciales, los clientes deberán acudir con indumentaria adecuada o utilizar los elementos desechables o textiles facilitados por el establecimiento cuando así se requiera. Por motivos de higiene y respeto a la intimidad, no está permitido acceder a las cabinas de tratamiento sin la cobertura adecuada proporcionada por el hotel o indicada por el terapeuta para cada servicio.
 - Se ruega mantener un comportamiento respetuoso y adecuado en todo momento.
 - No se permitirá ninguna conducta que pueda resultar incómoda, ofensiva o inapropiada para el personal o para otros usuarios.
 - El uso de teléfonos móviles, cámaras fotográficas o dispositivos de grabación está prohibido dentro de las cabinas de tratamiento.
 - Los clientes deberán informar previamente de cualquier condición médica, alergia, lesión, embarazo o circunstancia que pudiera afectar a la prestación del tratamiento.

El hotel adopta todas las medidas de seguridad legalmente exigibles para dichas instalaciones.

9. SERVICIOS PRESTADOS POR TERCERAS EMPRESAS

Algunos servicios complementarios podrán ser prestados por empresas externas especializadas.

Entre ellos:

- Actividades deportivas.
- Excursiones.
- Traslados.
- Servicios de alquiler de vehículos.
- Servicios de animación o eventos.

La identificación de la empresa responsable y condiciones particulares estarán disponibles en la recepción y en los puntos de venta correspondientes.

10. POLÍTICA DE ANIMALES

Con el fin de garantizar el confort, la higiene y el bienestar de todas las personas alojadas, no está permitido el acceso ni la permanencia de animales de compañía en las instalaciones del hotel.

Esta prohibición afecta a perros, gatos y cualquier otro animal doméstico o de compañía.

Quedan exceptuados exclusivamente los perros de asistencia que acompañen a personas con discapacidad, de conformidad con la normativa vigente, debiendo acreditarse esta condición cuando sea requerida por el establecimiento.

El incumplimiento de esta norma facultará a la Dirección para denegar la admisión o requerir la salida inmediata del establecimiento.

11. OBJETOS DE VALOR

Se recomienda utilizar la caja fuerte de la habitación o el servicio de custodia habilitado por el hotel.

El establecimiento no responderá de pérdidas, sustracciones o deterioros cuando no se hayan utilizado los medios de custodia puestos a disposición de los clientes, salvo en los supuestos previstos legalmente.

12. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El hotel mantiene una política de sostenibilidad y solicita la colaboración de los huéspedes para:

- Reducir el consumo de agua y energía.
- Utilizar adecuadamente los sistemas de reciclaje.
- Evitar desperdicios innecesarios.
- Respetar jardines y zonas naturales del establecimiento.

13. INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO

El incumplimiento de las presentes normas podrá dar lugar a:

- Advertencia por parte de la Dirección.
- Restricción de acceso a determinadas instalaciones.
- Resolución anticipada del contrato de alojamiento.
- Desalojo del establecimiento.
- Comunicación a las autoridades competentes cuando corresponda.

Además de las medidas previstas en este Reglamento, el incumplimiento de la prohibición de fumar o de la política de animales podrá dar lugar a:

- La aplicación de los cargos económicos correspondientes.
- La restricción de acceso a determinadas instalaciones.
- La resolución anticipada del contrato de alojamiento.
- La expulsión del establecimiento sin derecho a devolución de las cantidades abonadas correspondientes a servicios no disfrutados.
- La reclamación de los daños y perjuicios ocasionados.

14. VIGENCIA

El presente Reglamento de Régimen Interior permanecerá en vigor hasta su modificación o sustitución por una nueva versión aprobada por la Dirección del Hotel.

Dirección de Hotel Khaldoun Hayajneh

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigor: 01/01/2026