

HOTEL  
ÁNGELA  
★★★★

Reglamento de  
Régimen Interior

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

### 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 Preceptos 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.
- 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. 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, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Las personas no alojadas en el establecimiento no podrán usar los espacios reservados o privados de los clientes del Hotel, como piscina, ascensores, habitaciones, etc.

Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas de perros de asistencia, conforme establece Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía.

El hotel se reserva el derecho a disponer de áreas de acceso y permanencia exclusiva para aquellos clientes que contraten servicios especiales o de superior categoría. La información detallada sobre estos servicios exclusivos está disponible en la página web del hotel.

El acceso a espectáculos y actividades recreativas ofrecidos por el hotel se regulan conforme a los artículos 5 y 7 del Decreto 10/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de la Admisión de Personas en los Establecimientos de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

### **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.

No se permite la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, la persona estará obligada a registrarse en la recepción, y se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, entregará un documento de admisión en el que constará el número de habitación, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida, y número de reserva.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en la 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 y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento.

Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando la tarjeta de identificación entregada al momento del registro, 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 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**

De acuerdo con el artículo 25.3 del Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, 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, asistentes a banquetes, convenciones, etc. 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.

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, puede encontrarlos en el código QR informativo de su habitación.

Este establecimiento tiene la obligación de dar a sus precios la máxima publicidad en la 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 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 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 14:00 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Para posibles cambios, se debe consultar en la recepción. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado es posible si contrata el servicio de late check out. 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**

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos están en página web del hotel y están sujetas a variabilidad.

Las tarifas con los precios y condiciones de los servicios de restauración, bares, eventos de congresos, banquetes, lavandería, alquiler de cajas fuertes, depósitos por uso de toallas de piscina y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detallados en la aplicación del hotel, la cual usted podrá descargar de manera gratuita.

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, 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 esta.

En las unidades de alojamiento también existe un directorio con información de los precios de los servicios más comunes.

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

El uso de las piscinas y su mobiliario propio es gratuito. Está prohibido reservar las hamacas. Después de 1h, cualquier objeto destinado con el fin de reservar hamacas, será retirado por el personal del hotel.

Está prohibido utilizar las toallas y otra ropa de la habitación para su uso exterior. El establecimiento pone a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina; están a disposición de los clientes en el Snackbar. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario. Los lavados posteriores, requeridos por los usuarios, se facturarán conforme a los precios y condiciones que figuran en el Snackbar (1 € por toalla).

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.

### Downgrade, upselling y upgrade:

- Downgrade: Siempre y cuando la recepción haga un downgrade, el hotel quedará exento de cualquier responsabilidad, ya que dicha decisión tiene que ser aceptada por el cliente.

- Upselling: Siempre será pagado en la recepción a la hora de realizar el check-in (ya sea desayuno, cena, cambio de categoría, early check-in, late check-out).
- Upgrade: El upgrade lo realizará el equipo de recepción por overbooking de alguna categoría.

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

### **8. Recepción**

En la recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento. La Subdirección, 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 estos.

### **9. Cambio de divisas**

Servicio uso exclusivo de los usuarios del establecimiento. En lugar visible, donde se realiza el servicio (Recepción), hay colocado un panel en el que se exponen las tasas de cambio diario de las divisas admitidas por el establecimiento.

### **10. Cajas de seguridad**

En cada habitación hay instalada una caja de seguridad gratuita. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas. En caso de que la puerta de la caja haya sido forzada, el hotel se responsabiliza hasta un máximo de 300 euros.

### **11. Lavandería-tintorería**

La información de las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas puede encontrarlos en el código QR informativo de su habitación. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

### **12. Toallas para piscina**

Están a disposición de los clientes en el Snackbar. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario. Los lavados posteriores, requeridos por los usuarios, se facturarán conforme a los precios y condiciones que figuran en el Snackbar (1 € por toalla).

### **13. Piscinas**

Su uso disfrute son gratuitos. En la aplicación del hotel se especifican los horarios y condiciones de uso.

El horario de piscina varía a lo largo del año.

Se prohíbe el uso de la piscina después de la hora de cierre, ya que es cuando el personal de mantenimiento inicia la limpieza y cloración de las aguas. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños.

Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los alrededores de las piscinas.

Se prohíbe el uso de aparatos, instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios.

Fuera de las unidades de alojamiento, se prohíbe el consumo de bebidas o comidas no adquiridas en el hotel.

Se prohíbe, por razones de higiene, el consumo de alimentos en la piscina, salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes.

La piscina no cuenta con un servicio de socorrista, los padres o responsables de los menores de edad no deben dejar a sus niños desatendidos. Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de las piscinas, utilizar siempre bañador y no meterse en las piscinas con pañales o similares.

Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de los alojamientos, en las zonas de piscina.

El uso de las hamacas de la zona de las piscinas es gratuito; no lo es en la franja de playa. Y como se menciona en el apartado 7, no está permitido reservar hamacas por más de 1h, no haciendo un uso continuado de ellas.

#### **14. Centro de bienestar**

El establecimiento dispone de esta instalación para el disfrute de sus usuarios, estando dotada de Vestuarios, Máquinas de ejercicio, Piscina interior, Sauna y Baño Turco y Sala de Masajes (los masajes deben contratarse previamente).

Por razones de seguridad sólo se permite su uso a personas mayores de 16 años, provistas de toalla, ropa y calzado adecuado a las instalaciones.

Para una correcta utilización de las instalaciones, el usuario deberá seguir en todo momento las instrucciones de uso que encontrará en cada zona, siendo de obligado cumplimiento los siguientes puntos:

- Es obligatorio usar gorro de baño dentro de la piscina.
- No está permitido el uso de vasos o tazas de cristal en esta área, así como comer o beber dentro de la piscina.
- No está permitido lanzarse al agua de golpe, debe entrarse por las escaleras.

- Deben utilizarse zapatillas para circular por el recinto. No está permitido correr, el suelo puede estar húmedo.

- No está permitido gritar, recuerde que está en un área de relax.

Asimismo, queda restringida la entrada por motivos de salud y seguridad a las personas que padecen del corazón o tienen problemas graves circulatorios, a las mujeres embarazadas de más de 6 meses, a personas con alguna enfermedad infecciosa de la piel, herida abierta, dolor o inflamación, a las que estén tomando anticoagulantes, antihistamínicos, vasodilatador, vasoconstrictor, estimulantes, narcóticos, tranquilizantes, que produzcan somnolencia, etc... Tampoco puede usarse la zona de aguas si no ha transcurrido al menos 2 horas tras la toma de comidas y/o bebidas con alcohol.

### **15. Sauna / Baño Turco**

Siga siempre las normas y consejos expuestos en el exterior de la instalación para una correcta y segura utilización de la misma.

- No puede utilizarse en caso de padecer problemas cardiovasculares o de tensión arterial, alta o baja. Consulte también previamente con su médico si es usted diabético.

- No la utilice antes de transcurridas 2 horas después de una comida.

### **16. Gimnasio**

El establecimiento dispone de esta instalación de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 16 años provistos de toalla, ropa y calzado deportivo.

### **17. 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 (apartado 2 del presente reglamento).
- Está prohibido hacer "*balconing*" (actividad en el que el cliente alojado en un establecimiento hotelero decide pasar de balcón a balcón o saltar a la piscina desde éste, poniendo en riesgo su integridad física), su práctica puede conllevar la expulsión del establecimiento.
- Se prohíbe tender las toallas en los balcones de las habitaciones. Para ello, dispone de un dispositivo en la ducha.
- No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo.
- Si lo necesita, tenemos a su disposición una tabla para poder planchar. Por favor, pídasela a la camarera de su planta. Por razones de seguridad, está prohibido planchar sobre la cama.
- A partir de las 00:00 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 estos el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.
- La media pensión se compone de desayuno y cena. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los comedores del hotel.
- El parking es un servicio exclusivo para los clientes del hotel cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa estipulada por el establecimiento. El parking está sujeto a disponibilidad.
- No está permitido fumar ni vapear en las habitaciones y zonas comunes del hotel excepto en las áreas habilitadas para ello.
- El horario de limpieza de las habitaciones es de 9:00 a 16:00 h. En caso de desear que le arreglen la habitación, el cliente debe colgar el aviso "Por favor, arreglen la habitación" en el exterior de la puerta. En caso de desear que no le molesten, debe colgar el aviso "Por favor no molesten" en el exterior de la puerta de su habitación.
- Se prohíbe, en todas las instalaciones del hotel, el consumo de bebidas o comidas no adquiridas en el mismo.
- Se prohíbe sacar alimentos y bebidas de los diferentes puntos de venta: restaurante, bar, sala de animación y snack bar.
- 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.
- De forma general, se prohíbe, en todas las áreas del hotel, el uso de juguetes teledirigidos y drones u objetos similares. El cliente que desee utilizar su dispositivo dron con el objetivo de fotografiar o filmar, deberá hacerlo única y exclusivamente autorizado desde la Dirección del Hotel Angela.
- 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. Tan sólo podrá hacer uso del calentador de agua que ya dispone en su habitación y, únicamente, para calentar agua.
- Para evitar peligro de accidentes, no use vasos y otros objetos de cristal en la zona de la piscina.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- Algunos horarios pueden cambiar en función de la época del año.

Muchas gracias por su colaboración.

LA DIRECCIÓN



Calle Jaén, 2 – 29640 Fuengirola  
Málaga, España  
(+34) 952 475 200  
[www.hotel-angela.com](http://www.hotel-angela.com)