



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

A. DETALLES DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del establecimiento: SO/ Sotogrande

Número de registro: H/CA/01049

B. NORMAS APLICABLES PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1º El presente documento tiene por objeto recoger las **normas de obligado cumplimiento** para todos los clientes durante su estancia en nuestro establecimiento, de acuerdo con la **normativa aplicable y con los estándares del Grupo Accor** (en adelante, los “**Cientes**”). (*Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo*)

2º El Reglamento de Régimen Interior se encuentra en todo momento a disposición de los Clientes en la recepción del establecimiento en **español e inglés**, así como en el sitio web del establecimiento www.all.accor.com.

3º Las personas que se comporten de manera violenta o que puedan producir molestias al público o usuarios o puedan alterar el normal desarrollo de la actividad, **podrán ser expulsadas del establecimiento sin derecho a reembolso**. El establecimiento podrá recabar el **auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para desalojar del mismo** a quienes incumplan el presente reglamento, las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en el mismo con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

4º De conformidad con lo dispuesto en el R.D. 2816/1982, Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas y en las leyes autonómicas aplicables en las comunidades correspondientes, el establecimiento se reserva el **derecho de admisión** en los términos expuestos en este documento.

Los responsables del establecimiento podrán **impedir el acceso y la permanencia en los mismos** de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes:

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización del establecimiento.
- Respetar las normas de régimen interior del establecimiento.
- Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
- Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago.



- Respetar al personal, las instalaciones y los equipamientos del establecimiento.

5º Todos los Clientes alojados en el establecimiento **están obligados a presentar su documento de identificación** en el momento de su **admisión** en el establecimiento.

6º De acuerdo con la normativa de hospedaje española, **toda persona que se aloje en el establecimiento**, debe cumplimentar un **parte de entrada de viajero**, de manera inexcusable, y los mayores de 16 años (y de 14 en algunas comunidades autónomas) además deberán firmarlo.

7º El Cliente, en su calidad de usuario de los servicios de alojamiento, antes de su admisión, recibirá el **parte de entrada de viajeros** y el **contrato de admisión** que debe ser firmado obligatoriamente por el mismo, y en el que consta el nombre, apellidos y demás información necesaria para llevar a cabo el registro del cliente (en adelante, el "**Contrato de Admisión**"). El Contrato de Admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento durante el plazo legalmente establecido a efectos de cumplimiento de la normativa aplicable.

8º A la firma del Contrato de Admisión, le será entregada la **tarjeta/llave**. La llave de su habitación es **estrictamente personal**, deberá prestar el cuidado necesario e informar en recepción a la mayor brevedad en caso de **pérdida o extravío**. Por favor, asegúrese de que la puerta de la habitación queda **bien cerrada** antes de dejar la habitación o de dormir.

9º La **hora de entrada es desde las 15:00**, dependiendo del establecimiento. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

La hora límite de salida son las 12:00 horas (si desea salir más tarde, infórmese en recepción sobre las tarifas).

10º Por política de este establecimiento, el **pago de la estancia se realiza en el momento del check-in**, salvo que en las condiciones de venta se indique otra cosa, por cualquiera de los medios de pago admisibles por el establecimiento (excepto cheques personales), y con un límite de pago en efectivo de **1.000.-€ para residentes, empresarios o profesionales y de 10.000 € para las personas físicas no residentes**, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2021(09/07), de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, la Directiva (UE) 2016/1164 y la Ley 7/2012 (29/10) de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude. El establecimiento podrá solicitar un depósito o número de tarjeta de crédito o débito como garantía de pago de su alojamiento, no-show o servicios extras y utilizar dicha garantía en consecuencia.



11° El establecimiento ofrece al Cliente el servicio de **factura electrónica**, para ello, el cliente deberá **autorizar expresamente al establecimiento en el contrato de admisión facilitado en el check-in**, como responsable del tratamiento, a emitir una factura electrónica y a enviarla al Cliente a la dirección de correo electrónico facilitada. El Cliente puede revocar su consentimiento ante el establecimiento o en la dirección de contacto indicada en la factura.

12° No se permitirá la estancia de dos personas o más en una habitación doble que se hubiera contratado como **individual**. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble o triple en su caso. Así mismo, el establecimiento no se hace responsable de las acciones que pudieran cometer personas introducidas por el cliente directamente en su habitación y con desconocimiento del establecimiento. Así mismo queda prohibido celebrar reuniones y/o fiestas dentro de la habitación.

13° Siempre que la reserva admita cancelación, ésta deberá ser anulada, como muy tarde, **el día antes de su llegada, antes de las 18:00 horas** (hora local del establecimiento) por Internet o dirigiéndose directamente al establecimiento. Si no se anula la reserva y no se presenta en el establecimiento, se cargará la primera noche.

14° El establecimiento tiene una política exigente en materia de **medio ambiente**, por lo que solicitamos a los clientes la máxima colaboración.

15° Mantenga sus **pertenencias vigiladas en las zonas comunes** del establecimiento y en el **parking**, ya que **están bajo su única responsabilidad**. El establecimiento **no se hace responsable de los bienes u objetos que no estén depositados en la caja fuerte** o que no hayan sido depositados para su custodia, con los límites establecidos en la **póliza de seguro**.

16° Las habitaciones permanecerán libres al menos una vez al día para dejar acceder al servicio de habitaciones, en caso contrario, el establecimiento no se hace responsable. No hagan otro uso de las **toallas** de la habitación que el de la higiene personal.

17° El Cliente está obligado a mantener el mobiliario y elementos existentes en la habitación en perfecto estado.

Queda terminantemente prohibido teñirse el pelo en el baño.

18° De conformidad con lo dispuesto en la Ley 42/2010, de 30 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo, está **prohibido fumar en el establecimiento** salvo en las zonas habilitadas para ello. En caso de incumplimiento de esta medida, el establecimiento podrá solicitar al cliente incumplidor los gastos de limpieza de la habitación.



19° Los objetos olvidados por los clientes en el establecimiento, se mantendrán durante 3 (tres) meses desde la fecha del check-out, transcurrido dicho plazo, el establecimiento no se hace responsable de los mismos.

20° Por motivos de seguridad, **queda prohibido el uso de aparatos que funcionen con gas o eléctricos** tales como camping gas, cafeteras, etc. Queda prohibida la introducción en las habitaciones o en cualquier parte del establecimiento de **sustancias dañinas o prohibidas**.

21° El personal del establecimiento **no se responsabiliza de las cartas y/o paquetes enviados a los Clientes** alojados en el establecimiento. Los Clientes deben asegurarse que reciben sus envíos personalmente.

22° Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, de acuerdo con la normativa aplicable. Para los establecimientos que aceptan mascotas, el Cliente deberá consultar el apartado "normas para las estancias en el establecimiento acompañado de animales de compañía".

23° El mando a distancia del televisor podrá ser retirado de recepción abonando un depósito que será devuelto a la salida una vez entregado el comprobante del depósito y el mando en la recepción.

24° Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento para ser consumidas en el interior del mismo., salvo excepciones debidamente autorizadas por el establecimiento.

25° En caso de **incumplimiento** de cualquiera de estos preceptos, el establecimiento podrá requerir al cliente el **abandono inmediato** del mismo sin **derecho a indemnización** alguna a favor del Cliente **ni de reembolso de las cantidades abonadas**.

B. NORMAS APLICABLES PARA LAS ESTANCIAS EN EL ESTABLECIMIENTO ACOMPAÑADO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA.

1°. La estancia de un animal de compañía en el establecimiento debe ser **comunicada en el momento de la reserva**. Los animales permitidos durante su estancia son un **perro de asistencia por habitación**. Otros animales consultar con el establecimiento antes de realizar la reserva.

2°. La estancia en el establecimiento de animales puede conllevar un **coste por noche**. El Cliente deberá consultar tarifas aplicables con el Establecimiento.



3º. El Cliente declara que su animal de compañía cuenta con todas las **vacunas obligatorias en el territorio español** y que cumple con los **requisitos exigidos por la normativa aplicable en el territorio donde se ubica el establecimiento**, aunque su lugar de procedencia no sea España.

4º. Los animales deben estar **siempre atados con una correa/cadena y mantenerse a menos de 2 (dos) metros del dueño** dentro de todas las instalaciones del establecimiento. Los **perros potencialmente peligrosos** también deberán llevar **bozal y contar con un seguro de responsabilidad civil** que deberán presentar obligatoriamente en el momento del check-in.

5º. Queda prohibido el acceso de las mascotas a la cafetería o restaurante del establecimiento, a excepción de los perros de asistencia, que deberán portar un collar y estar sujetos por una correa; **los perros-guía**, deberán llevar también un arnés.

6º. El Cliente será responsable de todos los **daños causados por el animal** de compañía a terceras personas, al mobiliario del establecimiento, **y/o gastos de limpieza extras** que puedan producirse durante su estancia en el establecimiento, por lo que es obligatorio facilitar **una tarjeta de crédito** a la llegada para realizar un depósito de garantía y un teléfono de contacto. En caso de daños o gastos ocasionados por la conducta directa o indirecta de su mascota, se procederá a la ejecución de la garantía por el importe correspondiente a la situación generada por la misma.

7º. El establecimiento se exime de cualquier responsabilidad subsidiaria en relación a los daños, perjuicios y molestias causada por parte del animal a las personas, bienes y al medio en general.

8º. Los propietarios o poseedores del animal son **responsables de mantenerles en las debidas condiciones higiénico-sanitarias y asegurarse que no interrumpen la tranquilidad de otros huéspedes.**

9º. Queda prohibido: dejar a los animales solos en la habitación o en el interior del vehículo estacionado en el parking (en su caso), dejar comida en los cuencos de los animales, bañar a los animales en el cuarto de baño de la habitación y utilizar las toallas de baño con ellos y que hagan uso o duerman en la cama, en los sillones o en cualquier elemento del mobiliario de la habitación.

10º. Los animales deben estar atados en el caso de que el personal del establecimiento entre en la habitación. En el caso de encontrarse un animal suelto y sin un dueño responsable NO se realizará la limpieza de la habitación

11º. El establecimiento se reserva el **derecho de admisión de animales que puedan afectar la estancia de los otros huéspedes.**



12°. En caso de no respetar cualquiera de las normas anteriores, la dirección del establecimiento se reserva el **derecho de anular la reserva y cancelar la estancia en el establecimiento.**

C. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DEL APARCAMIENTO GRATUITO

1°. Al estacionar su vehículo, el Cliente tendrá que ocupar **una sola plaza** de aparcamiento.

2°. El uso de la zona de aparcamiento destinada a **minusválido** deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

3°. El aparcamiento es de **uso gratuito exclusivamente para los clientes alojados en el establecimiento**, coincidiendo con su periodo de alojamiento, y finalizando en momento del check-out. Sujeto a disponibilidad.

4°. El Establecimiento **no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de garaje ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.**

D. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DEL APARCAMIENTO DE PAGO

1°. Al estacionar su vehículo, el Cliente tendrá que ocupar **una sola plaza** de aparcamiento.

2°. El uso de la zona de aparcamiento destinada a **minusválido** deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

3°. Consulte las **tarifas** de aparcamiento en los carteles informativos que podrá encontrar en el garaje. También puede consultarlas en recepción.

4°- El servicio de aparcamiento es un **servicio vinculado al servicio de hospedaje**. Para usuarios no alojados, por favor, consulte disponibilidad, condiciones y tarifas en recepción.

5°. El Establecimiento **no se hace responsable de las alteraciones que puedan sufrir los accesorios no fijos o extraíbles, como accesorios de audio o teléfonos móviles entre otros. Los mismos deben ser retirados por el cliente del vehículo.** El establecimiento no será responsable por los daños causados en el vehículo más allá de los cubiertos por la póliza de seguro del establecimiento



6º. El cliente será responsable frente al establecimiento y otros clientes de los daños y perjuicios que les cause por incumplimiento de sus deberes o impericia en la conducción del vehículo dentro del aparcamiento.

E. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

1º. Los Clientes tienen que respetar los **horarios de apertura y cierre** de los locales de restauración.

2º. No está permitido sacar alimentos del restaurante buffet.

3º. El acceso a los locales de restauración debe hacerse con **la vestimenta adecuada y aseado**. No se permitirá el acceso a los clientes que vayan con ropa de baño, descalzos, sin camiseta o similar.

4º. Consulte el horario del servicio de habitaciones en recepción.

F. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DE SERVICIOS DE PISCINA

1º. El Cliente debe respetar en todo momento el horario de la piscina. Se prohíbe el baño fuera de ese horario.

2º. El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el establecimiento, y a aquéllos que hayan abonado la entrada en caso de estar ésta fijada. Sujeto a disponibilidad respetando el aforo.

3º. Los Clientes usuarios de la piscina están obligados a utilizar la indumentaria adecuada de acuerdo con los usos y costumbres del país. Por cuestiones de higiene, queda prohibido bañarse con ropa.

4º. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.

5º. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito, sin que puedan ser reservadas. El personal del establecimiento podrá retirar las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas y trasladar los enseres personales que en ella hubiera a la Recepción del establecimiento.

6º. Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa en su caso. Consulte en recepción si el establecimiento cuenta con un servicio de puesta a disposición de toallas para uso exclusivo de la piscina y/o playa y las condiciones aplicables.



7°. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.

8°. Los Clientes usuarios de la piscina no podrán introducir flotadores o hinchables en la piscina, salvo aquellos menores de edad o discapacitados que lo necesiten para nadar.

10°. Está prohibido el consumo de bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en el Bar-Piscina, o en algún otro punto de venta del establecimiento.

G. INFORMACIÓN GENERAL APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS

1°. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento podrá dirigirse a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del establecimiento.

2°. El establecimiento, como responsable de tratamiento de los datos, trata los datos personales proporcionados por usted a su llegada al establecimiento o durante su estancia para fines de gestión de reservas, para el cumplimiento de las obligaciones legales y, basado en el interés legítimo, para cuestiones de seguridad y actividades de marketing (incluidas las campañas de marketing directo) y para la mejora de la calidad de sus estancias, incluidas las encuestas de satisfacción. Los datos se cederán a Accor S.A., a otras entidades legales de Accor y a todos los proveedores de servicios de los establecimientos y de las entidades legales. En particular, los datos relativos a sus estancias, preferencias, satisfacción y, en su caso, su programa de fidelidad, se comparten entre los establecimientos operados bajo alguna de las marcas hoteleras de Accor con el fin de mejorar la calidad de sus estancias en cada uno de estos establecimientos. Puede en todo momento oponerse a que se compartan estos datos entre los establecimientos de marcas hoteleras de Accor escribiendo a data.privacy@accor.com. Los datos pueden transferirse a países que pueden no asegurar un nivel adecuado de protección. Por lo que, se proporcionan medidas de seguridad apropiadas y adecuadas de las que podrá solicitar una copia. Tiene derecho a solicitar al responsable del tratamiento de datos, el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión y derecho a la portabilidad de los datos. También tiene el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control. Los datos se almacenarán mientras exista cualquier responsabilidad legal o contractual relacionada con los fines mencionados anteriormente. Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales en Accor visite nuestra sección de datos personales en <https://all.accor.com>. Puede pedir una copia detallada de la Política de Privacidad de Accor.



3º. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el establecimiento cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

4º. Por cuestiones de **seguridad**, notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecia 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 Ud.

H. INFORMACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

1º. Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del establecimiento.

2º. Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del establecimiento.