

HOTEL SORBAS

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO – Año 2026

Normas Generales de Admisión

El acceso y la permanencia en el establecimiento estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley 13/2011 de Turismo de Andalucía, el Decreto-Ley 13/2020 de establecimientos hoteleros y demás normativa aplicable.

El establecimiento es de uso público y de libre acceso, salvo las limitaciones derivadas de la normativa o de este reglamento. Toda persona que desee hacer uso de las unidades de alojamiento deberá presentar un documento de identificación válido (DNI, Pasaporte, Carnet de Conducir, o en su caso, Permiso de Residencia). No se admitirán fotografías ni copias no verificadas.

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 concurran 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 y cuerpos de seguridad del Estado 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.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, a la seguridad, intimidad y tranquilidad durante su estancia, y a la prestación de los servicios contratados conforme a la categoría del establecimiento. Igualmente, tienen derecho a factura y a la entrega de hojas de reclamaciones.

Los usuarios deben respetar las instalaciones, cumplir con las normas de convivencia y abonar los servicios en el momento de la presentación de la factura o según lo pactado.

Normas de Convivencia

Será obligatorio mantener el debido silencio a partir de las 22:00 horas en pasillos y zonas comunes, evitando ruidos que perturben el descanso.

Se prohíbe fumar en todo el establecimiento. En caso de incumplimiento se aplicará una penalización de 150 €.

Se prohíbe cocinar en las habitaciones o utilizar aparatos eléctricos no autorizados.

Los menores deberán estar siempre bajo la supervisión de un adulto.

Servicios y Horarios

El horario de check-in será desde las 15:00 hasta las 22:00 horas.

El check-out deberá realizarse antes de las 12:00 horas. El incumplimiento implicará el cargo de una jornada adicional.

El horario de limpieza de las habitaciones es de 9:00h a 15:00h. El usuario que vaya a permanecer en el alojamiento por un periodo superior a una jornada podrá solicitar la exclusión de los servicios de limpieza, adoptando las medidas de higiene apropiadas, y por un periodo no superior a una jornada.

El horario de mantenimiento y reparaciones será de 11:00h a 14:00h, por lo que en esta franja horaria podrían producirse ruidos propios de los trabajos a realizar. Los usuarios que permanezcan en el establecimiento más de una jornada, podrán avisar al personal si estos ruidos les producen alguna molestia, a fin de poder evitarlos en la medida de lo posible..

El desayuno para los usuarios cuya reserva lo incluya, se servirá de 7:00 a 10:30 horas.

Reservas y Pagos

Las reservas se confirmarán tras el abono de la primera noche o de la garantía solicitada por el establecimiento. Las cantidades abonadas en concepto de confirmación de reserva, no serán reembolsables.

En caso de cancelación con menos de 15 días de antelación para las reservas de grupo y con menos de 7 días las reservas individuales, no habrá derecho a reembolso. En caso de tarifa no reembolsable, la cancelación nunca será gratuita.

Las cancelaciones deben realizarse por el mismo medio de contratación y solo serán válidas si obtienen respuesta del establecimiento.

El establecimiento podrá efectuar cargos o preautorizaciones en la tarjeta de crédito proporcionada. La salida anticipada no exime del pago completo de los servicios contratados.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de cuarenta y dos horas sin previo aviso, el establecimiento hotelero podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, y proceder a recoger el equipaje.

El establecimiento hotelero podrá realizar un cambio de categoría en una reserva de alojamiento por otra categoría del mismo o de un nivel superior a la contratada por el cliente.

El cliente deberá informar lo antes posible de cualquier anomalía o deficiencia de funcionamiento percibida en las

instalaciones, las habitaciones o las zonas comunes para la subsanación de las mismas por parte del personal del establecimiento hotelero, no pudiendo hacer responsable a la dirección del mismo en caso de deficiencia en caso de que no se haya informado oportunamente en el momento en que fue detectada la deficiencia, no pudiendo exigir una retribución debido a la misma al finalizar su estancia en el establecimiento hotelero en dicho caso.

Mascotas y Animales de Compañía

En Hotel Sorbas no se permiten mascotas.

Responsabilidades y Garantías

El establecimiento podrá exigir un depósito o garantía (hasta 300 €) para cubrir posibles daños o impagos derivados de su estancia o incumplimientos de este reglamento. El personal del establecimiento podrá requerir el auxilio de la autoridad en caso de impago o cualquier otro incumplimiento de este reglamento.

La pérdida o no devolución de la tarjeta/llave implicará una penalización de 50 €.

Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel el usuario podrá dirigirse al personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión.

El establecimiento hotelero no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotación del establecimiento hotelero.

El establecimiento hotelero estará facultado a realizar el cargo correspondiente referente a la estancia del huésped en las tarjetas de crédito proporcionadas por el huésped para realizar su contratación.

En caso de producirse una avería irreparable que afecte a alguna habitación, el establecimiento hotelero optara por realojar a los usuarios de dicha habitación, y si esto no fuera posible por alguna razón, y finalmente los usuarios debieran abandonar el establecimiento, este deberá devolver las cantidades cobradas correspondientes a los días no disfrutados por dichos clientes, incluido el día de la avería.

Normas sobre Seguridad e Higiene

Se denegará el acceso a personas que no cumplan condiciones mínimas de higiene, porten armas sin autorización, muestren signos de embriaguez o consumo de drogas.

No se permite la estancia de personas no registradas ni superar el número de ocupantes de cada habitación contratada.

El establecimiento podrá disponer de cámaras de videovigilancia en zonas comunes conforme a la legislación vigente.

Normas Especiales para Reservas Grupales

Las reservas de tres o más habitaciones tendrán la consideración de grupales.

Para la confirmación de reservas grupales se exigirá el pago del 50% del importe al realizar la reserva.

Deberán abonarse en su totalidad al menos dos semanas antes del check-in.

Se exigirá listado de huéspedes con 48 horas de antelación a la fecha de llegada.

No se permite el intercambio de huéspedes entre habitaciones sin autorización expresa.

No habrá cancelación gratuita en reservas grupales, por lo que las cantidades abonadas no serán reembolsables.

Protección de Datos y Reclamaciones

El establecimiento se acoge al REGLAMENTO (UE) 2016/679 relativo a la protección de datos personales.

Los clientes podrán solicitar hojas de reclamaciones en recepción. La presentación de quejas no exime del cumplimiento del presente Reglamento ni del pago de los servicios contratados.

Disposiciones Finales

En caso de incumplir alguna de las normas previamente mencionadas, el establecimiento hotelero podrá solicitar la salida del huésped del establecimiento hotelero devolviendo al mismo el importe correspondiente al número de pernoctaciones que el cliente no pueda hacer uso del mismo, en caso de que haya sido abonado previamente.

El establecimiento no se hace responsable de fallos de suministro eléctrico, agua o telecomunicaciones ajenos a su control.

Los objetos olvidados serán custodiados durante dos días si son duraderos, y desechados si son perecederos.

Este reglamento está creado para establecer las normas de convivencia en el establecimiento hotelero y forma parte de las condiciones de contratación de todas las reservas realizadas en este establecimiento.

El presente Reglamento se rige por la Legislación Española, presentándose en idioma español-castellano, siendo este el único texto legalmente vinculante y prevaleciendo el mismo en cualquier diferencia de interpretación, aunque pueda encontrarse redactado y publicado en otros idiomas, como el inglés o el francés.

La presentación de alguna reclamación o queja por parte de los clientes del alojamiento hotelero no exime del cumplimiento del presente Reglamento y del pago de los servicios contratados.

Este reglamento será publicado en la página web y estará disponible en la recepción del establecimiento.