

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
HOTEL ZIMBALI PLAYA
Nº REGISTRO TURISTICO: H-AL-00755
H ****
MODALIDAD PLAYA

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al **HOTEL PLAYAZIMBALI**, está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la **Ley 13/2011** de 23 de diciembre del Turismo de Andalucía y el **DL 13/2020** de 18 de mayo por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus COVID-19

RECEPCION

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona **mayor de 14 años** que se aloje deberá firmar un parte de entrada, exhibiendo documento nacional de identidad o pasaporte según establece el **Real Decreto 933/2021** de 26 de octubre. Así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según **Orden Int./1922/2003**, de 3 de julio, sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.
- La aplicación de descuento de niños y adolescentes, en reserva directa con el hotel, con nuestra central de reservas de Grupo Hoteles Playa S.A. o por presentación del bono emitido por su agencia, están sujetos a la acreditación de edad a la llegada al hotel. Esta acreditación se hará mediante presentación de uno de los **documentos ORIGINALES** siguientes, **DNI, Libro Familia o Pasaporte**. Bebés hasta 2.99 años, Niños de 3 a 14.99 años y adolescentes de 15 a 17.99 años. En caso de no poder presentar acreditación a la llegada, se cobrará el importe por parte de recepción como fianza, mediante tarjeta de crédito o efectivo, hasta que la acreditación pueda ser comprobada.

- La hora de entrada en las habitaciones es a partir de las 14 h. del medio día. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de dos horas. Según Art. 26 del decreto 13/2020.
- A su llegada deberá firmar mediante el pad de firma y de manera digitalizada, el documento de admisión y registro de viajeros.
- A su llegada se le informará de su pensión alimenticia, su unidad de alojamiento y demás información según el artículo 20 del DL 13/2020.
- Si bien y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 36 “Acceso y permanencia” de la Ley de Turismo de Andalucía, y el artículo 4 del DL 13/2020 el acceso a los establecimientos turísticos es libre, 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 incumplan lo dispuesto en el artículo 22 “Obligaciones” de la Ley de Turismo de Andalucía y lo expresado en este Reglamento Interior o 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, **SENATOR VIP**, al cual se puede adherir gratuitamente, existen una serie de ventajas a las cuales puede acogerse. Las condiciones del Programa de fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo dentro de nuestra página web: **vip.senatorhr.com** La Empresa/Hotel se reserva el derecho de cancelación y modificación del programa de Fidelización SENATOR VIP.
- Para la obtención de dichas ventajas es imprescindible la presentación, en original de la tarjeta SENATOR VIP.

FACTURACIÓN, TARIFAS Y ESTANCIA,

- Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel, en los demás lugares donde se presten los servicios se encontrarán allí. Todos los precios publicados en las cartas, pizarras, cartelera, son con Impuestos Incluidos y están expresados en EUROS.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- La recepción podrá pedir en el momento de registro una tarjeta de crédito por reserva como garantía para cubrir cualquier cargo extra que realice durante su estancia.
- 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 garantice el pago de la misma mediante tarjeta de crédito o efectivo.
- 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 durante su estancia de facturas cuyo importe sea superior a 300 €.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- Este establecimiento admite perros de hasta 25 Kg. previo pago de tarifa diaria (excepción de los perros guía/acompañantes que son gratuitos). A la llegada se le solicitará un suplemento de **25.-€** en concepto de gastos de limpieza. y en concepto de estancia, más **7,00 euros** por día de estancia.
- Detallamos normas de seguridad e higiene para estancias con animales de compañía
 - Por higiene evite que su animal de compañía suba a las camas o sofás.
 - Procure que su perro no ladre, sobre todo dentro de la habitación, para evitar molestias al resto de huéspedes.
 - Por seguridad e higiene no está permitido el acceso a bares / restaurante / terrazas / piscina, salvo perros guías / acompañantes.
 - No deje suelto a su perro en las zonas comunes del establecimiento.
- 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.
- Para mayor seguridad, no permita que sus hijos utilicen la puerta automática/giratoria solos, o jueguen con ella, el hotel no se hace responsable de accidentes por un uso indebido de la misma. Dicha puerta es automática por lo que NUNCA se debe forzar ni intentar hacerla andar a contrasentido ya que los sistemas de seguridad la paran. Igualmente, las puertas, tienen unos sensores de presencia a la entrada y salida para accionar el funcionamiento por lo cual si permanecen dentro se parará.
- 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 parking con plazas limitas para el estacionamiento de vehículos para nuestros huéspedes. Las tarifas están a su disposición en la recepción. El hotel no se hace responsable de desperfectos ocasionados en los automóviles que se encuentren aparcados en el parking o aparcamiento del hotel que no sean producidos por averías o destrozos del propio parking.
- 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.

HABITACIONES

- La hora máxima de salida de la habitación es a las 12 h. del medio día, en caso de no cumplir esta norma, se cargará un día más de estancia según artículo 26 del DL 13/2020. Si desea ampliar su estancia deberá comunicarlo en recepción con antelación.
- Este establecimiento dispone del servicio de habitaciones según información que encontrará en la **carta QR** que hemos puesto a su disposición en su habitación. Servicio extra **-NO INCLUIDO-** en cualquier modalidad/régimen contratado (alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa, todo incluido premium o todo incluido imperial)



- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación y no estén depositados en la caja fuerte. Para hacer uso de la misma contacte con recepción, es un servicio de pago. 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.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- Ofrecemos la posibilidad de elaborar su propia colección para el minibar, solicitándolo en recepción, debiendo abonar la totalidad de bebidas que sean solicitadas. Los precios los puede encontrar en <https://appplayazimbali.playahoteles.com/>
- Por razones de estética, rogamos no tienda sus toallas en la terraza de la habitación, para tal fin utilice el tendedero plegable que encontrará en la misma.
- El cambio de toallas de baño se le realizará solamente en el horario de limpieza cuando usted haya depositado la toalla en el suelo del cuarto de baño o dentro la bañera. Le rogamos nos ayude a proteger el medio ambiente mediante el ahorro de agua, energía y detergentes.
- Recuerde que si mantiene la puerta de la terraza de su habitación abierta se desconecta el sistema de aire acondicionado o calefacción.
- Por respeto a los demás huéspedes controle el volumen del aparato de televisión existente en su habitación, 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. No disponemos de servicio exprés.
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 10:00H hasta las 15 h. Pudiendo alargarse hasta las 16.30 en momentos de alta ocupación.

SERVICIO ROYAL

- Fruta, cava y agua el día de su llegada
- Albornoz y zapatillas.
- Colchones Dreams by Senator en todas las Suites.
- Descubierta todas las noches.
- Amenities especiales.
- Late check out gratuito (sujeto a disponibilidad)
- Servicio de desayuno (con café expreso y zumo de naranja).
- Dream beds: zona exclusiva de tumbonas superiores junto a la piscina, siendo dos las asignadas a cada habitación independientemente de la ocupación de la habitación.
- Priority check in.
- Copa de bienvenida.
- Zona reservada en el Restaurante "MBALI".

RESTAURANTES Y BARES

- La tarjeta entregada a su llegada, es personal e intransferible. En el régimen de **Media Pensión** (desayuno y una de las dos comidas, almuerzo o cena) y **Pensión Completa** (desayuno, almuerzo 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.
- Le mostramos el código QR de nuestras cartas, el cual puede escanear para comprobar los productos que disponemos y los precios actualizados.



- El régimen de **TODO INCLUIDO PREMIUN** consiste en Pensión completa y bebidas incluidas hasta las 00:00 h. o la 01:00 según temporada. Las bebidas son las mismas de las cartas de los Bares y Restaurante, exceptuando los productos o las reservas que están marcadas con un asterisco y por las que deberá abonar un pequeño suplemento. Quedan excluidas las cartas especiales como las de

Cerveza, Snack, Helados de Impulso, Ofertas especiales. Minibar, Room Service, y Restarurante TERRA.

- El régimen de **TODO INCLUIDO IMPERIAL PREMIUM** consiste en Pensión completa y bebidas incluidas hasta las 00:00 h. o la 01:00 según temporada. Las bebidas son las mismas de las cartas de los Bares y Restaurante. Queda Incluida la carta de Snack y Restaurante TERRA, excluidas la carta de Minibar y Room Service
- Todas las bebidas que se consuman fuera de ese horario deberán ser abonadas o serán cargadas en su cuenta para su pago a la salida. El servicio de Todo Incluido Premium y Todo Incluido Imperial comienza a partir de las 12 h. del día de su llegada al hotel y finaliza a las 12 h. del día de salida (de acuerdo con la normativa vigente). El almuerzo del día de salida **NO ESTÁ INCLUIDO** en ningún caso.
- Si vd. tiene contratada su estancia en régimen de **todo incluido** – solo podrá hacer uso de su tarjeta para sus propias consumiciones y las de las personas alojadas en su misma habitación. **No están permitidas las invitaciones a terceros:** Si nuestro personal detecta en algún momento un uso indebido de su tarjeta, le será cancelado el régimen de todo incluido premium / todo incluido imperial, sin tener derecho a devolución alguna. Igualmente, si usted tiene el régimen de todo incluido contratado en cualquiera de sus versiones, le indicamos que nuestro personal tiene instrucciones de servir una bebida por persona o número de personas que ocupan su habitación en cada petición y este servicio finaliza a las 00:00 h. o a la 01:00 h según temporada.
- Si tiene contratada la pensión alimenticia usted podrá realizar los servicios de almuerzo o cena en cualquier establecimiento de la cadena de la misma categoría y marca, incluido el Parque Temático del Desierto de Tabernas “Oasys-Minihollywood” solo con la presentación de la tarjeta del hotel en la entrada del restaurante. A excepción de los hoteles de marca Senator, Caleia, Afiliados y/o Diverhoteles.
- Para acceder al restaurante, es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. Para los servicios de almuerzo y desayuno no se permite la entrada sin calzado, sin camiseta o en traje de baño.
- Si desea encargar un pic nic o desayuno frío, deberá solicitarlo en recepción el día anterior, antes de las 20.00 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en contactar con nuestro responsable de F&B o Recepción para que lo puedan coordinar con Cocina.

- Le recordamos que no está permitido acceder o salir con alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.

VARIOS

- El hotel dispone de una zona de juegos con horario de 10 a 20.00 horas, exceptuando julio y agosto que es de 10 a 21.00 horas. En su habitación dispone de información en una *carta QR* sobre los depósitos para el uso de los elementos de juego. La devolución en mal estado o pérdida del material prestado, cancelará el depósito y pasará a ser un cargo extra que efectuaremos en su factura.
- No se entregarán elementos de juego a niños menores de 10 años que no estén acompañados de un adulto.
- Para una mejor convivencia y respeto al descanso del resto de huéspedes, no está permitido el uso de elementos de juego, balones, palos de mini golf, etc. en las zonas comunes del establecimiento, salvo que esté expresamente indicado.
- El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente / incidente que tenga lugar en sus instalaciones por un uso indebido de las mismas.
- Por su seguridad no ande descalzo o con los pies mojados en el interior del hotel.
- En virtud de la **Ley 42/2010**, de 30 de diciembre, por la que se modifica la **Ley 28/2005**, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, **ESTÁ PROHIBIDO FUMAR DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**. El uso de cigarros, cigarrillos electrónicos y cualquier otro dispositivo para fumar no está permitido en el establecimiento salvo en la zona habilitada para ello. Fumar en su habitación le costará una tarifa de limpieza de **150 €** en caso de detectar olor a tabaco.

PISCINAS Y TOBOGANES

- Disponemos de servicio gratuito de toallas para todos aquellos usuarios de piscina que así lo soliciten, previa apertura de crédito vía presentación de tarjeta de crédito/débito o pago efectivo de 10€ por toalla solicitada. Se entregarán tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas a la salida del hotel para proceder a la devolución del depósito, de lo contrario, procederemos a facturar dicho depósito como extras. Esta entrega y devolución

solo se permitirá a la entrada y salida y no durante la estancia, en este caso la próxima entrega será considerada cambio con el recargo correspondiente.

- Existe la posibilidad de hacer cambio de toallas, previo pago fijado en recepción por toalla cambiada, la recaudación generada por los cambios de toallas se destinará a acciones medioambientales en nuestro Parque Temático en el Desierto de Tabernas, "Oasys Minihollywood", dentro de nuestro programa de RSE.
- Como usuario de las piscinas, deberá seguir las instrucciones de los socorristas y/o en cualquier caso respetar las normas que le detallamos:
 - o Evite entrar en la zona de baño con calzado o ropa de calle.
 - o Utilice la ducha antes de la inmersión.
 - o El hotel dispone de un servicio de socorrismo dentro del horario especialmente indicado en la cartelería de Normativa de piscinas.
 - o No arroje o abandone desperdicios o basuras en la zona de piscina. Para este fin utilice las papeleras u otros recipientes destinados al efecto.
 - o No utilice envases o utensilios de vidrio susceptibles de rotura en el recinto de la piscina. Indique a su camarero que desea un vaso reutilizable de policarbonato. Ponemos a su disposición, estos vasos de policarbonato para que pueda seguir disfrutando de sus bebidas favoritas con seguridad en toda la zona de piscinas. Rogamos, hagan uso de los puntos de recogida distribuidos por el perímetro, para que nuestro personal los ponga de nuevo en circulación.
 - o Está prohibido Fumar en la zona cercana a los vasos de piscinas.
 - o No utilice colchonetas, balones u otros objetos, que puedan causar molestia al resto de huéspedes en el interior del vaso de la piscina.
 - o Prohibición expresa de acceder al recinto de la piscina con animales, sin perjuicio de lo establecido en el art. 7 de la Ley 11/2021 de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía.
 - o 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.
 - o Está prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
 - o No está permitido fumar, ni el consumo de bebidas en el recinto de la piscina cubierta. (Abierta en temporada baja, consulte en recepción)
 - o Rogamos utilicen las papeleras existentes.
 - o Recomendamos el uso de gorro de baño en las piscinas cubiertas.

- o En toboganes, respete las normas indicativas o las instrucciones del socorrista.
- o Los niños deben estar vigilados en todo momento por persona/s adulta/s, responsable/s, padres o familiares.
- o 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.
- o No recomendamos el uso del jacuzzi para menores. El establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente que pueda ocurrir por el uso indebido por parte de menores. El jacuzzi es una instalación de relax por lo que nuestro personal tiene instrucciones de invitar a salir a todo aquel huésped que no respete unas normas mínimas de convivencia. Los menores deberán estar acompañados de un adulto en todo momento.
- o Nuestro personal tiene instrucciones de retirar los objetos, toallas, que se encuentren en la zona de piscina fuera del horario de apertura. Nuestro horario de apertura es de 10:00 a 20.00 h.
- o 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.
- o Respeten el horario de apertura de piscinas. 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.
- o 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.
- **ESTÁ PROHIBIDO FUMAR EN EL EL ESTABLECIMIENTO**, salvo en las zona especialmente habilitadas.



Acceso a los establecimientos hoteleros. Art. 4 Decreto Ley 13/2020 por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus COVID-19

1. Además de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 3.1 respecto a los servicios complementarios de uso público, los establecimientos hoteleros serán considerados, a todos los efectos, como establecimientos de uso público, siendo libre el acceso a los mismos, sin más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.
2. La admisión o permanencia en los establecimientos hoteleros sólo podrá denegarse:
 - a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.
 - b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.
 - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
3. En ningún caso el acceso a los establecimientos hoteleros podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, edad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social. Sin perjuicio de lo anterior, los establecimientos hoteleros podrán prestar y publicitar sus servicios enfocados a

un público preferente.

No obstante, será aplicable la normativa sobre admisión de personas en establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas a los servicios complementarios que entren en su ámbito de aplicación.

Obligaciones de los usuarios del establecimiento Hotelero. Art. 22 Ley 13/2011 del Turismo de Andalucía

A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en otra legislación aplicable, las personas usuarias de servicios turísticos tienen la obligación de:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- c) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
- d) 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 de pago.
- e) Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Andalucía

El establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio con conformidad con lo establecido en el **Artículo 36.4** de la **Ley 13/2011**, de 23 de diciembre.

El Director/ra del establecimiento y nuestro departamento de atención al cliente están a su disposición para atender sus quejas o sugerencias durante su estancia. No se admitirán quejas formuladas con posterioridad a su salida.