

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO HOTEL AGAMENÓN
Nº REGISTRO TURISTICO: H/PM/1288

H ****

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al Hotel **AGAMENÓN**, está obligada a cumplir las disposiciones de este reglamento, así como las contenidas en la normativa turística Balear Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears, modificada por la Ley 3/2022, de 15 de junio, de sostenibilidad y circularidad del turismo.

RECEPCIÓN

Acorde a lo establecido en los artículos 29, 30 y 31 de la Subsección 4º del Decreto 159/2012, de 20 de Noviembre, de Establecimientos de Alojamiento Turístico:

REGISTRO ENTRADA.

- Toda persona usuaria debe acreditar su identidad en el momento de efectuar la entrada en el establecimiento mediante la exhibición de un documento que acredite suficientemente su identidad, así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden IRP/352/2009, de 3 de julio, sobre libros de registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos. La recogida y tratamiento se hará de acuerdo a la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal y al amparo del artículo 12,1 de la Ley Orgánica 4/2015, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al amparo del artículo 12,1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- La hora de entrada en las habitaciones se fija a partir de las 14.00 horas según art.30 del Decreto 159/2012. En épocas de alta ocupación se demorará hasta un máximo de dos horas.
- A su llegada, se le facilitará una tarjeta de bienvenida, cuya aceptación y firma se realizará mediante dispositivo electrónico (pad de firmas). En dicha tarjeta se le informará de la pensión alimenticia contratada, la unidad de alojamiento asignada y demás información pertinente, conforme al artículo 20 del Decreto 159/2012, de 20 de noviembre, de Establecimientos de Alojamiento Turístico. Asimismo, se le entregará una tarjeta por habitación. El hotel se reserva el derecho de emitir un duplicado para uso interno en nuestros puntos de venta, previa presentación de una tarjeta de crédito como garantía.

IMPUESTO TURÍSTICO BALEARES

- El cliente estará obligados a realizar el pago del impuesto turístico.
El precio oscilará entre 1€ y 4€ por persona y unidad de estancia (días o fracción de día), según el tipo de establecimiento. En el hotel Agamenón se establece un precio de 3,30€ y 0.83 € en temporada baja.
- Estarán exentos de pagar esta tasa, las personas menores de 16 años o aquellos huéspedes con estancias subvencionadas por programas sociales de una administración pública de cualquier estado miembro de la Unión Europea.

- La factura del pago, sin perjuicio de quien lo efectúe, deberá reflejar el importe del impuesto de forma desglosada.
 - El derecho de las personas usuarias al acceso a los establecimientos de alojamiento turístico
 - 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 la Ley 13/2002, de 21 de junio,
 - La condición de usuario turístico se adquiere al firmar el preceptivo documento de admisión inmediatamente después de acceder al 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 MYSENATOR, al cual se puede adherir gratuitamente bien en cualquiera de nuestras recepciones con un código QR, a través de nuestra central de reservas +34950335335, o través de nuestra página web <https://www.senatorhr.com/my-senator-signup/> .Existen una serie de niveles de clientes con unas ventajas y descuentos a los cuales puede acogerse.



Las condiciones del Programa de Fidelización se encuentran en el apartado destinado al mismo.

FACTURACIÓN, TARIFAS, OFERTAS Y ESTANCIA

- Deberá abonar el importe de su estancia, en efectivo o mediante tarjeta a la llegada al hotel.
- El hotel puede exigir las garantías de pago de los servicios contratados mediante número de tarjeta de crédito, si usted no dispone de tarjeta de crédito deberá abonar la factura de los servicios contratados a la llegada al hotel. Las tarifas de precios están a su disposición en la recepción del Hotel. Además en los diferentes puntos de venta, tales como Bar, ., están las tarifas correspondientes a los servicios prestados en cada uno de ellos.
- Deberá abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones pactadas.
- 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 realice el pago integro de la reserva en el momento de entrada, tan solo en el caso de solucionarse la incidencia, se le devolvería el importe pre-pagado.
- 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 de facturas cuyo importe sea superior a 300 € durante su estancia.
- No se aceptan talones ni cheques personales.
- 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. Jamás utilizar en caso de incendio.
- Si desean utilizar el servicio de despertador comuníquenlo 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 plazas de parking habilitada para clientes dentro del área del hotel.
- 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.
- Los descuentos de niños están sujetos a acreditación de la edad a la llegada al hotel (DNI, Libro de Familia, Pasaporte).
- Se consideran bebés desde los 0 a los 2.99 años.
- Se consideran niños desde los 3 a los 11,99 años.
- Si se detecta cualquier incumplimiento sobre las edades para poder optar a una oferta, el hotel está obligado a cobrar la diferencia del precio de las tarifas vigentes en su momento. En el caso de hacer una reserva a través de terceros, y puesto que desconocemos sus tarifas de PVP, se aplicarán las tarifas propias del hotel.
- En caso de que usted tenga contratada una reserva con la oferta “reserva anticipada” o similar, cualquier cambio efectuado sobre su estancia en el Hotel se entenderá como un incumplimiento de las condiciones de la misma, perdiéndose todos sus beneficios.
- En virtud de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, está prohibido fumar en todo el establecimiento. El uso de cigarros, cigarrillos electrónicos y cualquier otro dispositivo para fumar no está permitido en el interior. Fumar en su habitación le costará una tarifa de limpieza de 150 €.

HABITACIONES

Según lo establecido en los artículos 30 y 31 del Decreto 159/2012, de 20 de Noviembre, de Establecimientos de Alojamiento Turístico:

- La persona alojada debe abandonar la habitación que ocupa antes de las 12 h. del mediodía, en caso de no cumplir esta norma, el establecimiento puede solicitar la ayuda de las fuerzas de orden público para su desalojo. En caso de que el cliente necesite estar mas tiempo en la habitacion, podra solicitar en recepcion un late check out (siempre bajo disponibilidad) pagando un suplemento.
- El disfrute del alojamiento y de otros servicios dura el plazo convenido entre la persona titular del establecimiento y la persona usuaria o su representante. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente pactado está supeditada al mutuo acuerdo entre la persona titular del establecimiento y la persona usuaria.
- En el supuesto de que haya finalizado el periodo de alojamiento pactado, que la factura no sea abonada o que la persona haya sido desalojada, la persona titular del establecimiento puede disponer de la unidad de alojamiento.
- La retirada de las pertenencias por parte de las personas propietarias conlleva el abono del precio establecido en estos supuestos por el establecimiento, y en su defecto, el precio diario según tarifas de precios vigentes, así como los gastos de traslado ocasionados.

- Este establecimiento dispone del servicio de habitaciones, room service desde las 08:00 hasta las 22:00 horas. Encontrará todos los servicios en el QR que hemos puesto a su disposición en su habitación. Servicio extra –NO INCLUIDO- en cualquier modalidad/régimen contratado (desayuno, media pensión, pensión completa), para más información consulte con recepción.

<https://agamenon.senatorhr.app>

- El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que tenga en la habitación y no estén depositados en la caja fuerte. El establecimiento tiene un seguro por expolio de hasta 1.500 € por caja fuerte. Puede contratar la caja fuerte en recepción con el precio de 3 € el día y 15 € la semana.
- El establecimiento no se hace responsable de objetos de valor/ personales que no estén controlados por usted en zonas nobles, restaurante, piscina, etc. Les rogamos que estén atentos a sus pertenencias.
- Las toallas de las habitaciones son para uso exclusivo en las mismas.
- Utilizando el sistema de cambio de toallas que está indicado en su habitación nos ayudara a proteger el medio ambiente mediante el ahorro de agua, energía y detergentes.
- Por razones de estética, rogamos no deposite sus prendas en el marco de la ventana de la habitación.
- Por respeto a los demás huéspedes controle el volumen del aparato de televisión y equipo de música 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, aunque por un suplemento mayor, podrá disponer del servicio exprés.
- La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde las 10 hasta las 14 h. Pudiendo alargarse hasta las 16:00 en momentos de alta ocupación.

REGÍMENES ALIMENTICIOS, RESTAURANTES Y BARES

- La tarjeta entregada a su llegada, es personal e intransferible. En ella tiene usted grabados los servicios contratados, la llave de la habitación y crédito para hacer cargos en la habitación, siempre y cuando, haya activado esta última función mediante una tarjeta de crédito como garantía.
- En el régimen de Media Pensión (desayuno y cena) NO ESTÁN INCLUIDAS LAS BEBIDAS debiéndose abonar o cargar en cuenta el importe de estas. Este servicio se dará en el restaurante del Hotel.
- Para acceder al restaurante, es obligatorio el uso de vestimenta adecuada. No se permite la entrada sin calzado, sin camisa o camiseta o en traje de baño. Tampoco se permite entrar mojado.
- Si desea encargar un pic-nic o desayuno frío, deberá solicitarlo en la recepción el día anterior, antes de las 20:00 horas.
- Si por razones de salud necesitan seguir una dieta especial, no dude en hablar con nuestro responsable de F y B o Recepción para que lo puedan coordinar con cocina.
- Le recordamos que no está permitido meter o sacar alimentos o bebidas del restaurante. En el caso de extraerlos nos veremos obligados a facturárselos como extras.
- El horario de desayunos es de 8 a 22:30 horas en la zona del restaurante de la planta -1.
- Se podrá disfrutar de un desayuno a la carta en nuestra cafetería bar – salón desde las 09:30 a 12:00 horas y desde las 12:00 hasta las 22:00 puede consultar la carta snack para realizar su almuerzo.
- El horario de la cena es de 07:30 a 22:00 horas en el restaurante de la planta -1.

VARIOS

- Por su seguridad no ande descalzo o con los pies mojados en el interior del hotel.
- El hotel sólo dispone de botiquín de primeros auxilios, y no se dispensará ningún tipo de medicamento bajo ningún concepto, sirva como ejemplo aspirina etc. Nuestro personal no está facultado para ello, por lo que le rogamos acuda a la farmacia o médico más cercano. En la Recepción del Hotel le pueden informar de las farmacias de guardia o los centros médicos más cercanos.

PISCINAS

- Disponemos de servicio gratuito de toallas para todos aquellos usuarios de piscina que así lo soliciten, previo depósito de 10 € fijado en la recepción. Se entregarán tantas toallas como ocupantes haya en la habitación. Dichas toallas deberán ser devueltas a la salida del hotel para proceder a su devolución del depósito. Ésta entrega y devolución solo se permitirá a la entrada y salida y no durante la estancia. En ese caso la próxima entrega será considerada como “Cambio” y tendrá un coste de 1 €.
- En caso de pérdida de la toalla, tendrá un coste de 10 €.

Como usuario de las piscinas, deberá seguir las instrucciones de los carteles de información, en cualquier caso respetar las normas que le detallamos:

- El horario de la piscina será de 9 a 19:00 horas.
- Evite entrar en la zona de baño con calzado o ropa de calle.
- Utilice la ducha antes de la inmersión.
- No arroje o abandone desperdicios o basuras en la zona de piscina. Para este fin utilice las papeleras u otros recipientes destinados al efecto.
- No utilice envases o utensilios de vidrio susceptibles de rotura en el recinto de la piscina.
- No está permitido fumar, ni el consumo de bebidas alcohólicas en el interior de la piscina.
- Las instalaciones de piscina son de uso exclusivo de los huéspedes alojados en nuestras instalaciones.
- Está prohibido utilizar colchonetas, balones u otros objetos, que puedan causar molestia al resto de huéspedes en el interior del vaso de la piscina.
- Prohibición expresa de acceder al recinto de la piscina con animales, sin perjuicio de lo establecido en Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia.
- 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.
- Está prohibido el uso de las piscinas mientras padezca enfermedad transmisible.
- Rogamos utilicen las papeleras existentes.
- No está permitido el uso del área de piscina por menores sin la atenta supervisión de sus padres, ni las personas que no sepan nadar.
- 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.
- Nuestro personal tiene instrucciones de retirar los objetos, toallas, que se encuentren en la zona de piscina fuera del horario de apertura de la misma.
- 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.
- Respeten el horario de apertura de piscina. 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.

MASCOTAS

Este establecimiento admite mascotas con máximo 25kg previo pago, a excepción de los perros guía, que son gratuitos. El precio establecido es de 25 € el primer día + 12 € diarios en concepto de limpieza. No podrán alojarse dos mascotas en la misma habitación, en caso de que las dos superen los 25kg. . 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 / piscina, salvo perros guías.
- No deje suelto a su perro en las zonas comunes del establecimiento.

El huésped se responsabiliza de cualquier daño, pérdida o desperfecto ocasionado a las instalaciones, mobiliario o equipo del hotel durante su estancia, ya sea de forma intencional o accidental.

PROHIDO FUMAR

• En la virtud de la **Ley 28/2005 de 26 de diciembre**, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, está prohibido fumar en todo el establecimiento. El uso de cigarros, cigarrillos electrónicos y cualquier otro dispositivo para fumar, no está permitido en el interior. Fumar en la habitación le costará una tarifa de limpieza de 150€



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 totalmente prohibido fumar en las habitaciones.
- No tire colillas en las papeleras o por las ventanas.
- No utilice las macetas para apagar cigarrillos, la turba es altamente inflamable y de combustión lenta.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO

De conformidad con la normativa turística vigente en las Illes Balears, en especial la **Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears**, modificada por la Ley 3/2022, los usuarios del establecimiento estarán obligados a:

- a) Observar las normas de convivencia, higiene y uso adecuado de las instalaciones dictadas por la dirección del establecimiento.
- b) Cumplir el reglamento de régimen interior del hotel, siempre que no sea contrario a la normativa vigente.
- c) Abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en las condiciones previamente pactadas. En ningún caso la presentación de una reclamación eximirá del cumplimiento de las obligaciones de pago.
- d) Hacer un uso adecuado de las instalaciones, equipamientos y mobiliario del establecimiento, respondiendo de los daños causados por uso indebido o negligente.
- e) Respetar el entorno medioambiental, en línea con los principios de sostenibilidad y circularidad turística establecidos en la normativa balear.

DERECHO DE ADMISIÓN Y ACCESO AL ESTABLECIMIENTO

De acuerdo con la normativa turística vigente en las Illes Balears, el acceso a los establecimientos hoteleros es libre, sin más limitaciones que las derivadas de las leyes y reglamentos aplicables.

No obstante, la dirección del establecimiento podrá denegar el acceso o la permanencia en los siguientes casos:

- a) Cuando se haya alcanzado la capacidad máxima de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Cuando no se cumplan los requisitos de admisión establecidos en el presente reglamento de régimen interior.

c) Cuando se adopten conductas que puedan causar molestias, riesgos o perjuicios a otros clientes, al personal o al normal funcionamiento del establecimiento.

En ningún caso podrá restringirse el acceso por razones de discapacidad, origen, raza, sexo, edad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

El establecimiento podrá orientar la prestación de sus servicios a determinados segmentos de clientes, siempre dentro del respeto a la normativa vigente.

CONDICIÓN DE USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO

La condición de usuario del establecimiento se adquiere mediante la formalización del correspondiente documento de admisión en el momento del check-in.

Dicha condición implica la aceptación expresa de las normas contenidas en el presente reglamento de régimen interior.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

El responsable del establecimiento y el departamento de atención al cliente estarán a disposición de los usuarios para atender cualquier queja, sugerencia o incidencia durante su estancia.

El establecimiento dispone de hojas oficiales de reclamaciones a disposición de los clientes.

No se admitirán reclamaciones formuladas con posterioridad a la salida del establecimiento, salvo aquellas que se tramiten a través de los canales oficiales establecidos por la normativa vigente.

El gerente 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.

Atentamente,

La Direccion