

# RICEHOTEL

Para hacer su estancia más confortable en los establecimientos pertenecientes al Grupo RICE Hoteles (Hotel RICE Bulevar, Hotel RICE Reyes Católicos, Hotel RICE Palacio de los Blasones & Apartamentos Eleven Rooms), ponemos a su disposición el Reglamento Interno para huéspedes. Todas las personas que se alojen en estas instalaciones, durante su estancia, estarán sujetas a este reglamento, considerado como un contrato de adhesión y deberá ser respetado como tal. En caso contrario, será la Gerencia quien se reserve el derecho de admisión y permanencia.

Es responsabilidad del huésped leer el Reglamento Interno del Hotel.

## **A. Admisión y permanencia**

- I. 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 siguientes causas:
  - Por falta de disponibilidad en el alojamiento.
  - Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
  - Por no mantener conversaciones en tono moderado, y adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otros huéspedes.
  - Por falta de pago del importe total de la reserva cuando le sea solicitado por el personal del establecimiento.Quando se den una o varias de estas restricciones, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago en caso de que hubiera cuenta pendiente.
- II. No se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios, y alojamiento a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, religión, opinión o cualquier circunstancia personal o social.
- III. Todo aquel huésped que presente una actitud agresiva, amenazante o falte el respeto de cualquier forma a parte del personal o a otro huésped deberá abandonar el hotel de inmediato y será denunciado ante la autoridad competente.
- IV. No se admiten mascotas de ningún tipo ni tamaño.
- V. No está permitido la visita previa a la habitación antes de su contratación.
- VI. No está permitido acceder al hotel con armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias similares.

## **B. Reserva, pagos y condiciones**

- I. En el momento de realizar una reserva directa con el hotel, el personal le pedirá los datos necesarios para realizarla: nombre, apellidos, nº de teléfono de contacto, e-mail y tarjeta de débito/crédito.
- II. Las reservas SIEMPRE serán garantizadas con una tarjeta de débito/crédito. En caso de no querer indicar estos datos, no podrá confirmarse la reserva.

# RICEHOTEL

- III. Todas las reservas serán No Reembolsables, No Cancelables y No Modificables 48h antes al día de entrada al hotel. En reservas de más de 8 habitaciones este periodo podrá verse modificado.
- IV. En caso de ser la reserva No Reembolsable (por tarifa o por periodo) el hotel no tendrá ninguna obligación de cancelación sin gastos o cambio de fecha al cliente, ya que éste habrá aceptado las condiciones.
- V. Las condiciones de la reserva vendrán especificadas en la confirmación de la reserva y serán aceptadas por parte del cliente en el proceso de reserva según el tipo de tarifa. El no leer las condiciones de reserva no exime de su cumplimiento.
- VI. En caso de no solicitarle un prepago, el pago de la estancia total será efectuado en el check in.
- VII. La forma de pago se efectuará en efectivo, tarjeta de débito/crédito o transferencia (siempre que se realice mínimo 72h antes del día de llegada). El hotel no acepta el pago por medio de cheques.

## C. Registro

- I. Se considera como huésped del hotel única y exclusivamente a la persona o personas que hayan realizado el check in y firmado la hoja de registro.
- II. La hora de entrada será a partir de las 14:00h y la salida hasta las 12:00h del día siguiente. Después de esta hora se asumirá que el huésped permanecerá una noche más y se le hará el cargo correspondiente.
- III. La o las personas (todas) que quieran ser alojadas, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento. Dicho registro será formado por el huésped para formalizar su admisión. En caso de no presentar ningún documento identificativo (DNI, pasaporte o en caso de pérdida o robo, denuncia comprobante del hecho), NO podrá ser admitido en las instalaciones.
- IV. En ningún caso, el número de personas alojadas en casa habitación podrá ser mayor de la capacidad asignada por el hotel a cada habitación.
- V. Si se alojan más personas de las que constan en la reserva y es aceptado por el establecimiento por la capacidad de la habitación, puede conllevar un suplemento de pago directo por el cliente.

## D. Estancia

- I. La dirección del establecimiento recomienda:
  - i. Vigile y controle su equipaje.
  - ii. Cierre la puerta de su habitación al salir y compruebe que queda bien cerrada.
  - iii. Tenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación
  - iv. Mantenga el máximo silencio posible en las habitaciones y zonas comunes entre las 22:30 y las 8h; y no se permite música con volumen alto en áreas comunes ni habitaciones.
- II. Todo daño o pérdida causada por el huésped a los bienes, inmuebles y enseres propiedad del hotel deberá pagarlo de acuerdo con el valor establecido por la empresa. El personal de limpieza del hotel hace un control exhaustivo diario

# RICEHOTEL

- III. La administración declina toda responsabilidad por pérdidas de joyas, dinero, documentos u otros valores de cualquier clase conservados en las habitaciones, por existir una caja de seguridad para su custodia (*solo aplicable a hoteles 4\**)
- IV. Todas las visitas externas a las habitaciones quedan prohibidas siempre que no se autoricen desde recepción. El personal del hotel se reserva el derecho de pedir la identificación de cualquier persona ajena que se encuentre en las instalaciones
- V. Es obligación de los huéspedes informar al personal del hotel de enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y sean de su conocimiento, a fin de que la empresa pueda tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda.
- VI. Está prohibido usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a lo que están destinados.

## E. Servicios

- I. Para la limpieza de la habitación, debe abandonar la habitación antes de las 12h. El personal de limpieza no hará la habitación con el cliente dentro de la misma. En caso de desear o no que arreglen su habitación, cuelguen en la puerta por fuera el aviso "Por favor, arreglen la habitación" o "Por favor, no molesten". En caso de confusión por su parte, el personal no se responsabiliza del error.
- II. Todo consumo en un punto de venta interno del hotel se presume que supone la aceptación del precio y se le cargará a su cuenta, la cual será abonada por parte del cliente cuando el establecimiento lo requiera.
- III. Las áreas de restauración cierran a las 00h. No se podrá permanecer en zonas de restaurante después del cierre.
- IV. EL horario del desayuno buffet es de 7:00 a 10:30h de lunes a viernes y de 8:00 a 11:30h sábados, domingos y festivos.
- V. EL hotel pone a su disposición el servicio gratuito de despertador, pero no es responsable ante cualquier incidencia en dicho servicio.
- VI. El hotel no se hace responsable por los inconvenientes que proveedores de servicios externos puedan ocasionar al huésped (lavandería, tintorería, taxis, etc.)
- VII. El huésped se compromete a entregar cualquier objeto perteneciente al hotel que le haya sido prestado, en las mismas condiciones que le fueron entregados. De lo contrario tendrá que cubrir el costo de la reparación, o en su caso, de la pérdida total o parcia. El importe queda a criterio del hotel.
- VIII. Queda totalmente prohibido fumar dentro y fuera de las habitaciones. En caso de incumplimiento, se deberá abonar un cargo adicional de 100€ en concepto de lavandería y tintorería de cortinas, colchas, sábanas, etc.

## F. Estacionamiento

- I. No está permitido estacionar vehículos en la zona reservada del hotel situada en la entrada por un tiempo de más de 10-15 min. Existe supervisión por las autoridades, y posibilidad de multas o retirada de vehículo.

- II. El servicio de parking es un servicio de pago y deberá abonarse en la recepción.
- III. Cuando un huésped haga uso del parking del hotel, debe colocar su automóvil en un lugar adecuado, el establecimiento no se hace responsable de daños parciales o robo total del vehículo ni de objetos dejados en su interior.
- IV. El hotel no se hace responsable por la pérdida parcial o total de bienes, valores o vehículos en las zonas de aparcamiento.
- V. El hotel no se responsabiliza por daños causados por terceras personas a los vehículos.
- VI. No se permite la estancia de personas por tiempo prologado dentro del vehículo en área de estacionamiento del hotel. Tampoco está permitido que las mascotas permanezcan en los vehículos.

## **G. Salida**

- I. El huésped deberá dejar en la recepción la tarjeta de su habitación cada vez que salga del hotel y al momento del check out.
- II. Como se ha indicado anteriormente, la hora de salida será hasta las 12h. El late check out dará derecho a permanecer en la habitación hasta las 18h, y es un servicio bajo disponibilidad y de pago que se deberá consultar previamente con recepción. En caso de no hacerlo, se le cobrará una estancia completa.
- III. Relacionado con olvidos en la habitación:
  - i. En el caso de que el cliente se olvide algún objeto en la habitación, puede reclamarlo al hotel y será él mismo quién deberá gestionar la recogida mediante una empresa de mensajería. Los objetos olvidados se guardarán en el hotel durante un máximo de 60 días. Concluido este periodo y al no haber reclamación alguna, serán desechados.
  - ii. El hotel no guardará por motivos de higiene y salubridad productos de alimentación o de aseo olvidados.
  - iii. El hotel no es responsable de los objetos olvidados en zonas comunes.
- IV. Una vez terminada la estancia contratada, si el cliente se negara a abandonar la habitación o retirarse del establecimiento, el hotel podrá requerir el auxilio de las autoridades correspondientes para ejecutar el desalojo sin ningún trámite adicional.
- V. En caso de abandonar el hotel antes de lo previsto, la empresa no tendrá ninguna obligación a devolución del dinero ni compensación por su parte.
- VI. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

La solución de los casos omisos en el presente Reglamento queda a cargo de la dirección del hotel. Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga el Decreto 65/2015 de 8 de Octubre, por el que se regulan los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León.