

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO SENATOR PORT MAÓ
Nº REGISTRO TURISTICO: H/PM/0483
H *****

DISPOSICIONES GENERALES

Toda persona que acceda al Hotel **SENATOR PORT MAÓ**, 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.

RECEPCION

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 debe acreditar su identidad en el momento de efectuar la entrada en el establecimiento mediante la exhibición de un documento que acredite su identidad, así como firmar el correspondiente parte de entrada de viajeros según Orden Real Decreto 933/2021 (registro documental y comunicación a fuerzas de seguridad) 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 Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y la 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. El registro de entrada se puede demorar hasta un máximo de 2 horas en temporada alta.
- 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**

Estarán 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.

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 titular de la empresa podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que incumplan la Ley 8/2012 (turismo Baleares) y según normativa autonómica de establecimientos públicos
- La condición de usuario turístico se adquiere al firmar el documento de admisión inmediatamente después de acceder al mismo.
- 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 íntegro 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 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 no dispone de un 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.
- Los descuentos de niños para el servicio de desayuno 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. La persona extra siempre que el cupo de la habitación lo permita, tendrá un coste adicional que podrá consultar en recepción.
- 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.

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. Puede consultar disponibilidad para la salida tardía en recepción con los suplementos de pago correspondientes.
- 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 de 12:00 a 22:00 con el suplemento correspondiente de 9 € con la información correspondiente que encontrará en la carta que hemos puesto a su disposición en su habitación. Servicio extra –NO INCLUIDO- en cualquier modalidad/régimen contratado (alojamiento y desayuno, media pensión), para más información consulte con recepción.

- 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.
 - 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 con el suplemento correspondiente de 1 € por cada cambio de toalla.
 - 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 siempre bajo petición y disponibilidad.
 - La limpieza de la Habitación es diaria y se realiza desde 10:00 hasta las 16:00.
- El cambio de sábanas se realizará cada 3 días, salvo excepciones, previa petición en recepción.

REGIMEN ALIMENTICIO BARES Y RESTAURANTES

- 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 las mismas. Este servicio se dará en el restaurante del Hotel.
- Para la entrada al restaurante, se requiere vestimenta adecuada. y es imprescindible el uso de vestimenta adecuada. No se permite la entrada sin calzado o en traje de baño.
- Si desea encargar un pic-nic, 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 hablar con nuestro responsable de F&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.

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 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”, con el recargo correspondiente.

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

- 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 y comidas en la zona de la piscina y tampoco en el interior de la piscina.
- 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 retirada por nuestro personal y se custodiará en piscina o recepción.
- Respeten el horario de apertura de piscina de 09:00 a 19:00 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.

PROHIBIDO 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.