

HOTEL PERALADA WINE SPA Y GOLF, S.L.U.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

A. NORMAS APLICABLES PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1. El presente documento tiene por objeto recoger las normas de obligado cumplimiento para todos los clientes durante su estancia y/o que accedan al Hotel Peralada Wine Spa y Golf, S.L.U., de acuerdo con la normativa aplicable y con los estándares del Hotel (en adelante, los “Clientes” o el “Cliente”).
2. El Reglamento de Régimen Interior se encuentra en todo momento a disposición de los Clientes en la recepción del Hotel en español, catalán, inglés y francés, así como en el sitio web del Hotel: www.hotelperalada.com
3. Las personas que se comporten de manera violenta o que puedan producir molestias al público o usuarios o puedan alterar el normal desarrollo de la actividad, podrán ser expulsadas del Hotel sin derecho a reembolso. El Hotel podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para desalojar del mismo a quienes incumplan el presente reglamento, las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en el mismo con una finalidad diferente al normal uso del servicio.
4. De conformidad y con los límites definidos por la legislación aplicable, el Hotel se reserva el derecho de admisión en los términos expuestos en este documento.

Los responsables del Hotel podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes:

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización del Hotel.
 - Respetar las normas de régimen interior del Hotel.
 - Respetar la fecha pactada de salida del Hotel dejando libre la unidad ocupada.
 - 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 del pago.
 - Respetar al personal, las instalaciones y los equipamientos del Hotel.
5. Todos los Clientes alojados en el Hotel están obligados a presentar su documento de identificación en el momento de su admisión en el Hotel.
 6. De acuerdo con la normativa de hospedaje española, toda persona que acceda a las habitaciones del Hotel, debe cumplimentar un parte de entrada de viajero, de manera inexcusable, y los mayores de 16 años además deberán firmarlo. El parte de entrada, una vez firmado, será conservado por el Hotel durante el plazo legalmente establecido a efectos de cumplimiento de la normativa aplicable.

7. Tras la firma del parte de entrada, será entregada al Cliente la tarjeta/llave la cual es estrictamente personal; El Cliente deberá prestar el cuidado necesario e informar en recepción del Hotel con mayor brevedad en caso de pérdida o extravío. Es obligación del Cliente asegurarse que la puerta de la habitación queda bien cerrada antes de dejarla o de dormir.
8. La hora de entrada al hotel es a partir de las 15:00 horas. En fechas de máxima ocupación del Hotel, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas.

La hora límite de salida son las 12:00 horas (si desea salir más tarde, infórmese en recepción sobre las tarifas).
9. Por política de este Hotel, el pago de la estancia se realiza en el momento del check-in, salvo que en las condiciones de venta se indique otra cosa, por cualquiera de los medios de pago admisibles por el Hotel (excepto cheques personales), y con un límite de pago en efectivo según lo establecido por ley. Las personas físicas que acrediten no tener domicilio fiscal en España y que no actúen en calidad de empresario o profesional, tendrán un límite de pago en efectivo de 10.000 euros. El Hotel podrá solicitar un depósito o número de tarjeta de crédito o débito como garantía de pago de su alojamiento, no-show, daños causados o servicios extras y utilizar dicha garantía en consecuencia, pudiendo repercutir el importe al depósito o tarjeta en caso de producirse alguna de estas circunstancias. Cualquier devolución de pagos realizados en efectivo tendrá un importe máximo de 200 €. Cualquier exceso sobre este importe, o la totalidad del importe a petición del Cliente, será devuelto por transferencia bancaria a la cuenta que designe el Cliente.
10. No se permitirá la estancia de más personas en la habitación respecto a las especificadas en la reserva y/o al momento del check-in. El Hotel no se hace responsable de las acciones que pudieran cometer personas introducidas por el Cliente directamente en su habitación y con desconocimiento del Hotel.
11. El Cliente debe mantener sus pertenencias vigiladas en las zonas comunes del Hotel y en el parking, ya que están bajo su única responsabilidad. El Hotel no se hace responsable de los bienes u objetos que no estén depositados en la caja fuerte o que no hayan sido depositados para su custodia, con los límites establecidos en la póliza de seguro.
12. Las habitaciones permanecerán libres al menos una vez al día para dejar acceder al servicio de habitaciones. En caso contrario, el Hotel no se hace responsable por la falta de dicho servicio de habitaciones. El Cliente no podrá hacer otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
13. El Cliente está obligado a mantener el mobiliario y los elementos existentes en la habitación en el mismo estado en que se los encuentre.
14. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 42/2010, de 30 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo, está prohibido fumar en el Hotel salvo en las zonas habilitadas para ello. En caso de incumplimiento de esta medida, el Hotel podrá solicitar al Cliente incumplidor el pago de los gastos de limpieza de la habitación.
15. Los objetos olvidados por los Clientes en el Hotel, se mantendrán durante 3 (tres)

meses desde la fecha del check-out. Transcurrido dicho plazo, el Hotel no se hace responsable de los mismos.

16. Por motivos de seguridad, queda prohibido en el Hotel el uso de aparatos que funcionen con gas, tales como camping gas, etc. Queda prohibida la introducción en las habitaciones o en cualquier parte del Hotel de sustancias dañinas o prohibidas.
17. El personal del Hotel no se responsabiliza de las cartas y/o paquetes enviados a los Clientes alojados en el Hotel. Los Clientes deben asegurarse de que reciben sus envíos personalmente.
18. El Cliente deberá consultar el apartado “normas para las estancias en el Hotel acompañado de animales de compañía” para la admisión de animales de compañía.
19. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el Hotel para ser consumidas en el interior del mismo, salvo excepciones debidamente autorizadas por el Hotel.
20. En caso de incumplimiento de cualquiera de estos preceptos, el Hotel podrá requerir al Cliente el abandono inmediato del mismo sin derecho a indemnización alguna a favor del Cliente ni de reembolso de las cantidades abonadas.

B. NORMAS APLICABLES PARA LAS ESTANCIAS EN EL HOTEL ACOMPAÑADO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA

1. Sin perjuicio de la normativa aplicable, la estancia de un animal de compañía en el Hotel debe ser comunicada en el momento de la reserva. Los animales de compañía permitidos durante su estancia son un perro o un gato por habitación, de máximo 8 kg de peso. En caso de que desee traer otros animales o consultar casos excepcionales, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Hotel antes de realizar la reserva.
2. La estancia en el Hotel de animales de compañía puede conllevar un coste adicional por noche. El Cliente deberá consultar tarifas aplicables con el Hotel.
3. El Cliente declara que su animal de compañía cuenta con todas las vacunas obligatorias en el territorio español y que cumple con los requisitos exigidos por la normativa aplicable en el territorio donde se ubica el Hotel, aunque su lugar de procedencia no sea España.
4. Los animales de compañía deben estar siempre atados con una correa/cadena y mantenerse a menos de 2 (dos) metros del dueño dentro de todas las instalaciones del Hotel. Los perros potencialmente peligrosos también deberán llevar bozal y contar con un seguro de responsabilidad civil que se presentará obligatoriamente en el momento del check-in.
5. Queda prohibido el acceso de los animales de compañía a la cafetería, a los restaurantes del Hotel, al SPA, a la piscina exterior, al gimnasio, a excepción de los perros guía, que deberán llevar un collar y estar sujetos por una correa y un arnés.
6. El Cliente será responsable de todos los daños causados por el animal de compañía a terceras personas, al mobiliario del Hotel, y/o gastos de limpieza extras que puedan producirse durante su estancia en el Hotel. En caso de daños o gastos ocasionados por la conducta directa o indirecta de su animal de compañía, se procederá al cobro por el importe correspondiente a la situación generada por la misma.

7. El Hotel se exime de cualquier responsabilidad subsidiaria en relación con los daños, perjuicios y molestias causada por parte del animal de compañía a las personas y bienes.
8. El Cliente que acuda con un animal de compañía es responsable de mantenerlo en las debidas condiciones higiénico-sanitarias y asegurarse que no interrumpe la tranquilidad de otros huéspedes.
9. Queda prohibido: dejar a los animales de compañía solos en la habitación o en el interior del vehículo estacionado en el parking del Hotel, dejar comida en los cuencos de los animales de compañía al momento del check-out, bañar a los animales de compañía en el cuarto de baño de la habitación y utilizar las toallas de baño para secarlos y que hagan uso o duerman en la cama, en los sillones o en cualquier elemento del mobiliario de la habitación.
10. Los animales de compañía deben estar atados en el caso de que el personal del Hotel entre en la habitación.
11. En caso de no respetar cualquiera de las normas anteriores, la dirección del Hotel se reserva el derecho de anular la reserva y cancelar la estancia en el Hotel.

C. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DEL APARCAMIENTO

1. Al estacionar su vehículo, el Cliente tendrá que ocupar una sola plaza de aparcamiento.
2. El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.
3. El aparcamiento es de uso gratuito exclusivamente para los Clientes alojados en el Hotel, coincidiendo con su periodo de alojamiento, y finalizando en momento del check-out. Sujeto a disponibilidad.
4. El Hotel no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de garaje ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.
5. El Hotel ofrece cargadores para vehículos eléctricos exclusivamente para los Clientes alojados en el Hotel. Al utilizar estos cargadores, el Cliente acepta y reconoce lo siguiente, liberando al Hotel, sus empleados y representantes de cualquier responsabilidad relacionada con el uso de los cargadores:
 - a) El uso de los cargadores para vehículos eléctricos es responsabilidad exclusiva del propietario del vehículo. El Hotel no asume ninguna responsabilidad por daños, pérdidas, lesiones o cualquier otro inconveniente relacionado con el uso de los cargadores.
 - b) El Hotel hace todo lo posible por mantener y operar los cargadores en condiciones óptimas. No obstante, no podemos garantizar la disponibilidad continua ni el correcto funcionamiento de los cargadores en todo momento. El Hotel no será responsable por cualquier interrupción, fallo técnico o daño causado al vehículo durante la carga.
 - c) Es responsabilidad del propietario del vehículo tomar las precauciones

necesarias para garantizar la seguridad de su vehículo y sus pertenencias durante el proceso de carga.

- d) Los usuarios de los cargadores para vehículos eléctricos deben cumplir con todas las leyes, regulaciones y normas aplicables relacionadas con el uso de dichos cargadores. El Hotel no se hace responsable de ninguna infracción o incumplimiento por parte del usuario.

D. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

1. Los Clientes tienen que respetar los horarios de apertura y cierre de los locales de restauración.
2. No está permitido sacar alimentos del restaurante buffet.
3. El acceso a los locales de restauración debe hacerse con la vestimenta adecuada y aseado. No se permitirá el acceso a los Clientes que vayan con ropa de baño, descalzos, sin camiseta o similar.
4. Consulte el horario del servicio de habitaciones en la recepción del Hotel.

E. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DEL SPA

1. El Huésped debe respetar en todo momento el horario del Spa. Se prohíbe el acceso a la zona de Spa fuera de ese horario.
2. Es obligatorio concertar cita previa tanto para el circuito como para los tratamientos, con al menos un día de antelación. Para ello, el Huésped puede contactar directamente con nuestra recepción del Spa, donde además nuestro personal le asesorará sobre la mejor opción para él.
3. Recomendamos llegar con, al menos, 15 minutos de antelación a su terapia para poder tratar con usted la personalización de su tratamiento. Los retrasos en su hora de llegada acortarán el tiempo del tratamiento.
4. Las modificaciones o cancelaciones han de realizarse con más de 12 horas de antelación. Entre 12 y 6 horas, se facturará el 50% y con menos de 6 horas de preaviso, se facturará el 100%.
5. La seguridad y el máximo beneficio de nuestros clientes son nuestra prioridad. Para garantizar una experiencia óptima y segura, es fundamental que los clientes comuniquen a nuestro personal, antes de iniciar cualquier tratamiento, la existencia de cualquier condición médica relevante, alergias, sensibilidades, lesiones, o si se encuentran en estado de gestación.

Nuestro equipo de terapeutas está a su disposición para asesorarle sobre los tratamientos más adecuados según sus necesidades y circunstancias personales. Por motivos de seguridad, el SPA se reserva el derecho a no realizar un tratamiento si, bajo criterio profesional, considera que podría suponer un riesgo para la salud del cliente.

6. Para los tratamientos de circuito termal o Spa es obligatorio el uso de traje de baño y chanclas. El Huésped solo tendrá que traer el traje de baño. En el Spa se le hará entrega de chanclas y toalla/s.

7. El Spa es un centro de relax, que los Huéspedes deben respetar guardando silencio o hablando en voz baja. En caso de que los Huéspedes accedan a la zona del Spa con su teléfono móvil, este deberá estar apagado o en modo silencio.
8. El Spa no está recomendado para personas con problemas de salud ni embarazadas.
9. Horario infantil de 13:00h a 14:00h.
10. Todos los Huéspedes que hagan uso del Spa lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad.

F. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DE LA PISCINA

1. El Huésped debe respetar en todo momento el horario de la piscina, de 9:00h a 21:00h. Se prohíbe el baño fuera de ese horario.
2. El acceso a la piscina solo estará permitido a Huéspedes alojados en el Hotel, y a aquellos que hayan abonado la entrada en caso de estar fijada. Sujeto a disponibilidad respetando el aforo.
3. La piscina no dispone de servicio de socorrista, por tanto, los padres o responsables deben supervisar a los menores de edad en todo momento y no dejarlos desatendidos.
4. Los Huéspedes usuarios de la piscina están obligados a utilizar la indumentaria adecuada de acuerdo con los usos y costumbres del país. Por cuestiones de higiene, queda prohibido bañarse con ropa distinta del traje de baño.
5. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
6. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.
7. Los Huéspedes usuarios de la piscina no podrán introducir flotadores o hinchables en la piscina, salvo aquellos menores de edad o discapacitados que lo necesiten para nadar.
8. Está prohibido el consumo de bebidas en la piscina, si estas no han sido adquiridas en el Garden Bar, o en algún otro punto de venta del Hotel.
9. Todos los Huéspedes que hagan uso de la zona de piscina lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad.

G. NORMAS APLICABLES PARA EL USO DEL GYM BOUTIQUE

1. El acceso al Gym Boutique está permitido únicamente a personas mayores de 18 años. La entrada se realizará mediante una tarjeta personal e intransferible, que deberá presentarse al ingreso en cada visita. En caso de pérdida o robo, deberá notificarse de inmediato al Gym Boutique para la desactivación y reposición de la tarjeta. La instalación del Gym Boutique es de disfrute gratuito para los Huéspedes alojados en el hotel. El acceso al Gym Boutique está sujeto a disponibilidad respetando el aforo.
2. El Huésped tiene que respetar en todo momento el horario del Gym Boutique. Se prohíbe el acceso al Gym Boutique fuera de este horario.

El Gym Boutique estará abierto de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 horas.

El Hotel se reserva el derecho de modificar los horarios del Gym Boutique en circunstancias excepcionales.

3. La membresía es personal y no transferible. No se permiten invitados sin previa autorización.
4. La contratación de clases particulares en el Gym Boutique con un entrenador personal (*Personal Training*) está sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos: ser socio activo del gimnasio, o cliente alojado, y haber realizado el pago íntegro de la cuota correspondiente.
5. Es obligatorio el uso de ropa deportiva y calzado adecuado y limpio.

Los usuarios deben llevar su propia toalla para cubrir los equipos durante su uso y limpiar los mismos con los productos desinfectantes disponibles al terminar.

No se permite el uso de teléfonos móviles para llamadas en las áreas de entrenamiento, con el fin de mantener un ambiente adecuado para todos los usuarios.

6. Los usuarios deben utilizar los equipos de forma adecuada. El Gym Boutique no se responsabiliza por el uso indebido de los equipos.

No se permite el consumo de alimentos ni la introducción de vasos u objetos de cristal en las áreas de entrenamiento.

7. Es responsabilidad del usuario asegurarse de estar en condiciones físicas aptas para el ejercicio. En caso de cualquier problema de salud, deberá informar al personal.

Para proteger la salud de los demás usuarios, se recomienda no asistir al Gym Boutique en caso de presentar síntomas de enfermedad contagiosa.

8. Se debe respetar a otros usuarios y al personal del Gym Boutique en todo momento.

No se permite el uso de lenguaje ofensivo o comportamiento inapropiado.

9. Las taquillas están disponibles para el uso diario y deben vaciarse al final de cada sesión.

El Gym Boutique no se hace responsable de la pérdida, robo o daño de los objetos personales depositados en las taquillas o, en general, en el recinto del Gym Boutique.

10. El Gym Boutique y el Hotel no se hacen responsables de los daños o lesiones que los usuarios puedan sufrir durante el uso de las instalaciones, salvo en casos de negligencia probada.

La utilización de las instalaciones y equipos del Gym Boutique es responsabilidad exclusiva del usuario, quien debe seguir todas las normas y recomendaciones de seguridad.

11. En caso de emergencia, siga las instrucciones del personal del Gym Boutique y utilice las salidas de emergencia señalizadas.

12. El usuario se compromete a respetar y seguir, en cualquier circunstancia, las reglas de buena conducta, de higiene y de seguridad que, adicionalmente, le puedan indicar los empleados del Gym Boutique.

En beneficio de todos, por favor ponga el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento. En este sentido, se ruega el máximo cuidado con el material para evitar un deterioro prematuro.

En caso de duda o averías, rogamos lo comunique lo más pronto posible a la recepción del Hotel.

El establecimiento se reserva el derecho de admisión en caso de mal uso intencionado de las instalaciones.

H. INFORMACIÓN GENERAL APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS

1. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del Hotel, podrá dirigirse a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/al máximo responsable del Hotel.
2. Por cuestiones de seguridad, notifique inmediatamente a la recepción cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas a la habitación de personas que no se identifiquen, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud., etc.

I. INFORMACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

1. Podrá informarse en la recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.
2. Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.