

Reglamento de Régimen Interno

SmartRental Group

Este Reglamento de Régimen Interno tiene como objetivo establecer normas de uso, convivencia y funcionamiento de los alojamientos gestionados por SmartRental Group conforme al artículo 25 del Decreto-ley 13/2020 y tiene como finalidad garantizar una experiencia satisfactoria para nuestros huéspedes, así como perseverar el respeto entre los mismos y las instalaciones.

1. Normas de acceso y hospedaje

- a) Este Reglamento se aplica a todos los establecimientos gestionados por el grupo y es de obligado cumplimiento para todos los clientes durante su estancia y/o que accedan a los mismos, así como a sus empleados.
- b) Afecta a todos los alojamientos de la compañía, tanto en España como en el extranjero, con las adaptaciones necesarias según la normativa local de cada destino.

2. Normas de acceso y hospedaje

- a) Requisitos para el registro:
 - Todo huésped deberá presentar un documento oficial de identidad válido (DNI, pasaporte, etc.) al momento del check in.
 - Es obligatorio que todos los huéspedes firmen el contrato correspondiente al tipo de alojamiento reservado, como requisito indispensable para formalizar su estancia en el establecimiento.
 - La admisión al establecimiento estará sujeta al cumplimiento de los requisitos legales de registro y al pago previo de la reserva, salvo acuerdos especiales en los que se abonará al presentar la factura.
 - No se permitirá el acceso fuera de las horas de actividad de los establecimientos o puntos de venta.
 - No está permitido el acceso con armas salvo para miembros de las Fuerzas y Seguridad del Estado o escoltas y seguridad privados que estén ejerciendo sus funciones durante su permanencia en uno de los establecimientos del grupo.
- b) Edad mínima de hospedaje
 - Los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable que deberá indicar el parentesco con el mismo.
 - En caso de reserva para grupos de jóvenes menores de edad, se requerirá una autorización escrita de los tutores legales.
- c) Capacidad máxima de las unidades de alojamiento o establecimiento:
 - No se permitirá el acceso de más personas de las autorizadas según la capacidad máxima de la habitación o apartamento reservado.
 - No se permitirá el acceso cuando el aforo máximo establecido se haya completado con el número de usuarios que se encuentran dentro del establecimiento.
- d) Conducta adecuada:

- Se reserva el derecho de admisión a personas que presenten conductas inadecuadas, incluidas actitudes ofensivas, violencia verbal o física, o en estado evidente de intoxicación etílica o por consumo de estupefacientes.
 - No se permitirá la entrada a personas que previamente hayan causado daños, alteraciones del orden público o incumplido el reglamento en alojamientos de la cadena.
 - Será también causa de expulsión el trato intimidatorio, vejatorio o de acoso al personal del establecimiento.
- e) Condiciones de salud:
- Cualquier huésped que presente síntomas evidentes de enfermedades contagiosas podrá ser derivado a servicios médicos y, en casos extremos, denegando el acceso para proteger la salud del resto de los huéspedes y empleados.
 - Con el fin de garantizar una estancia segura y confortable, se solicita que los huéspedes con necesidades específicas o algún grado de dependencia informen al establecimiento con antelación para coordinar la asistencia o los servicios adicionales que puedan requerirse, siempre dentro de las posibilidades del establecimiento.
- f) Aceptación del reglamento:
- La admisión al establecimiento implica la aceptación íntegra de este Reglamento de Régimen Interno.
- g) El establecimiento se reserva el derecho a solicitar un depósito como garantía de pago de la reserva y gastos derivados de esta.
- h) Durante la estancia se permitirá la pernoctación de las personas indicadas en la reserva, debiendo abonar la diferencia en caso de aumentar el número de ocupantes.

3. Normas Generales de Uso

- a) Horarios:
- Check in: A partir de las 15:00 horas
 - Check out: Hasta las 11:00 horas
 - Horario de recepción y atención al cliente: 24 horas
- b) Cuidado de las instalaciones:
- Tanto el cliente como los empleados son responsables de mantener en buen estado los bienes y el mobiliario del alojamiento
 - Cualquier daño causado será facturado según el valor del objeto afectado
- c) Política libre de humos:
- Está prohibido fumar en las habitaciones y/o apartamentos, sus balcones y áreas comunes cerradas, salvo en aquellos espacios habilitados.
- d) Uso de áreas comunes:
- Las piscinas, gimnasios y otras instalaciones tienen horarios específicos y normas de acceso que deben respetarse.
 - No se permite la reserva de hamacas y/o maquinaria de gimnasio sin uso inmediato.

- b) Los clientes deberán respetar las zonas de estancia y circulación reservadas para ellos, quedando prohibido el uso de instalaciones reservadas para el personal del hotel.

4. Normas de convivencia

- a) Silencio y respeto:
- El horario de silencio es de 22:00 a 08:00 horas.
 - Está prohibido realizar fiestas, ruidos molestos, poner música alta o realizar actividades que perturben la tranquilidad de otros huéspedes.
 - En aquellos casos en los que el establecimiento se encuentre ubicado dentro de una comunidad de vecinos, será obligatorio para los huéspedes cumplir con las normas establecidas por dicha comunidad, con el fin de garantizar la convivencia y respeto mutuo.
- b) Visitantes externos:
- Los visitantes deben registrarse en recepción y no podrán permanecer más allá de las 22:00 horas, salvo autorización previa.
- c) Prohibiciones específicas:
- No se permiten actividades ilícitas en las instalaciones.

5. Normas de seguridad

- a) Emergencias:
- En caso de incendio o situación de emergencia, siga las instrucciones del personal del establecimiento y utilice las salidas de emergencia señalizadas.

6. Política de mascotas

-) En los alojamientos que lo permitan, el acceso de las mascotas para pernoctar quedará sujeto a una solicitud previa.
-) Los establecimientos que lo permitan, solicitarán un depósito de garantía de daños que será devuelto a la salida una vez se compruebe que la habitación o apartamento están en buenas condiciones.
-) Las mascotas deben permanecer siempre bajo supervisión y cumplir con las normas del establecimiento.
-) El acceso de los perros guías o perros de apoyo emocional es gratuito y no está limitado.

7. Medidas disciplinarias

- a) Advertencias:
- Ante el incumplimiento de normas menores, el cliente o empleado será notificado verbalmente o por escrito.
- b) Sanciones económicas:
- En caso de daños a las instalaciones o incumplimientos graves, se aplicará una penalización económica.
- c) Expulsión:

- El incumplimiento reiterado o grave de este reglamento podrá conllevar la expulsión del huésped, sin derecho a reembolso.

8. Responsabilidades

- a) Los establecimientos no se hacen responsables de pérdidas, daños o robos de objetos depositados fuera de su custodia

9. Reclamaciones

- a) Los huéspedes tienen derecho a presentar quejas o sugerencias a través de correo electrónico o de las hojas de reclamaciones disponibles en el establecimiento.
- b) El establecimiento se compromete a dar una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

10. Aceptación del Reglamento

- a) La formalización de la reserva o el registro en el alojamiento implica la aceptación de este Reglamento de Régimen Interno en su totalidad.