

GRUPO DOROBÉ HOTELS

NERJA CLUB & SPA BY DOROBÉ

REGLAMENTO INTERNO

Régimen Interior del Establecimiento Hotelero

(H/MA/01039)

Preámbulo

El presente Reglamento de Régimen Interior se establece al amparo de la legislación de turismo de Andalucía, regulada por la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y del Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, y es de obligado cumplimiento tanto para el establecimiento hotelero Nerja Club & Spa by Dorobé como para los huéspedes que contraten sus servicios.

En Nerja Club & Spa by Dorobé apostamos por ofrecer a nuestros huéspedes una experiencia de calidad, comodidad y respeto mutuo. Les pedimos que colaboren con el personal del hotel para garantizar el disfrute de todos.

Capítulo 1 – Condiciones Generales de Admisión

- › Tanto el titular de la reserva como sus acompañantes (adultos y menores) están obligados a identificarse a su llegada al establecimiento presentando DNI, NIE o pasaporte en vigor. La reserva es personal y NO transferible, salvo autorización expresa de la dirección.
- › Es obligatorio completar el registro en recepción y aceptar las condiciones pactadas en la reserva.
- › El importe total de la estancia, incluidos los servicios previamente contratados, deberá abonarse a la llegada. Si el cliente no acepta el cargo, perderá automáticamente el derecho sobre su reserva.
- › Los clientes que deseen cargar servicios adicionales se abonarán en el momento de su prestación.
- › Ningún huésped podrá alojar en su habitación a personas no registradas sin consentimiento previo de la dirección. En todo caso, deberán realizarse los trámites de registro correspondientes y abonarse la cuota aplicable.
- › No se permitirá la ocupación de habitaciones dobles contratadas como individuales por dos personas.
- › **Check-in:** a partir de las 14:00 horas. En periodos de máxima ocupación la habitación podría estar disponible hasta las 16:00 horas.
- › **Check-out:** antes de las 12:00 horas. La permanencia posterior supondrá el cargo de un día adicional de estancia. Notifique en recepción cualquier cambio en su fecha de salida.
- › La tarjeta de huésped que le entrega recepción le acredita como cliente del hotel. Llévela consigo en todo momento.

Capítulo 2 – Normas de Convivencia y Funcionamiento

- › Los muebles, ropa de cama, toallas y demás enseres del hotel deberán usarse de forma racional. Al abandonar la habitación, el huésped deberá cerrar puertas, ventanas y grifos, y devolver las llaves al final de su estancia.
- › El hotel no se responsabiliza de daños, robo parcial o total de vehículos estacionados en las instalaciones, ni de los objetos en su interior.
- › El hotel expedirá factura detallada de todos los servicios prestados. El personal entregará comprobante de cualquier cargo adicional no incluido en la reserva.

- › El hotel no asume responsabilidad por servicios externos contratados por el huésped (taxis, tintorería, servicios médicos, etc.).
- › El hotel no se hace responsable de la pérdida de dinero, joyas u objetos de valor no depositados en la caja de seguridad de la habitación. Los objetos olvidados en zonas comunes o habitaciones tras el check-out quedarán en custodia hasta el final de la temporada.
- › Se exige un comportamiento cívico en todo el establecimiento. Queda prohibido alterar el orden, generar ruidos molestos o utilizar las instalaciones para actividades ilegales.
- › El Hotel se guarda el derecho de admisión o expulsión de aquellos clientes que alteren el orden o que tengan comportamientos violentos sin que afecte al cobro de la totalidad de su estancia
- › En la prestación de sus servicios, Nerja Club & Spa by Dorobe no discriminará por razón de sexo, creencia política, religión, nacionalidad o condición social. La dirección podrá denegar el acceso o los servicios a personas que se presenten en estado de embriaguez, bajo el efecto de sustancias estupefacientes, o que pretendan hacer uso indebido de las instalaciones.
- › No se permite circular descalzo por el hall, pasillos o zonas comunes del hotel, excepto en el área de piscina. Tampoco está permitido permanecer en bañador en zonas comunes interiores, salvo en el entorno de la piscina.
- › Queda prohibido el consumo de alcohol por menores de 18 años, así como la venta de tabaco y bebidas alcohólicas a menores. El hotel se reserva el derecho a no servir bebidas alcohólicas a quien muestre signos de embriaguez.
- › Por razones de higiene y salud, el consumo de alimentos y bebidas únicamente está permitido en las zonas habilitadas para ello.
- › Queda expresamente prohibido sacar alimentos de los restaurantes o del buffet, así como introducir comida o bebida exterior para su consumo en el establecimiento.
- › Queda expresamente prohibido sacar copas o vasos de cristal al área de la piscina. El Staff se lo proporcionará en plástico.
- › En el área de piscina, únicamente se podrán consumir alimentos y bebidas adquiridos en el Bar Nerja Club.
- › Las tumbonas de la piscina son de uso gratuito y no pueden reservarse. El personal del hotel podrá reubicar enseres personales de tumbonas no utilizadas durante más de 45 minutos consecutivos cuando haya otros huéspedes en espera.
- › No está autorizado el uso de toallas de habitación en el exterior. Para ello se proporcionan toallas específicas de piscina/playa.
- › Está prohibido fumar en todo el edificio, incluidas habitaciones y zonas interiores comunes. El uso de tabaco solo estará permitido en las zonas exteriores habilitadas señalizadas al efecto.
- › El código de vestimenta para el acceso a los comedores y restaurantes permite pantalón corto, polo o camisa. No se permite el acceso en traje de baño, bikini, camiseta de tirantes o prendas similares. La dirección podrá requerir el cumplimiento de esta norma antes de permitir el acceso.

HORARIOS DE RESTAURACIÓN

Servicio	Horario
Desayuno Buffet	08:00 – 10:00 h
Almuerzo / Carta	13:00 – 14:30 h
Cena Buffet / Carta	19:00 – 21:30 h
Bar Nerja Club (piscina)	10:00 – 20:00 h
Bar / Lobby Bar	09:30 – 23:00 h

* Los horarios podrán ser modificados por la dirección según temporada. Consulte en recepción.

DEPÓSITOS

- › El establecimiento podrá solicitar un depósito de 200 € a la llegada para cubrir posibles daños. Dicho depósito será reembolsado íntegramente al check-out, previa inspección de la habitación. En caso de detectarse desperfectos (daños en instalaciones, robo de material, exceso de suciedad o no devolución de llaves/tarjetas), se retendrá el importe total. La no aceptación del depósito faculta al establecimiento a rescindir el contrato de hospedaje.

Capítulo 3 – Organización Interna

El Director/a del hotel es el máximo responsable de su funcionamiento y cuenta con un Comité de Calidad para gestionar cualquier incidencia. Los clientes pueden dirigirse directamente a cualquiera de sus miembros:

- › Director/a General del Hotel
- › Jefe/a de Recepción
- › Jefe/a de Cocina
- › Maître
- › Gobernanta/e

Capítulo 4 – Aforos de las Zonas Comunes

Zona / Servicio	Aforo máximo
Restaurante / Comedor principal	Por determinar
Terraza exterior / Solarium	Por determinar
Bar Nerja Club (área piscina)	Por determinar
Lobby Bar	Por determinar
Recepción / Hall	Por determinar
Sala de reuniones / Eventos	Por determinar

** Los aforos se establecerán conforme a la licencia de actividad del establecimiento y la normativa de seguridad vigente.*

Disposición Final – Auxilio de las Autoridades e Incumplimientos

La dirección de Nerja Club & Spa by Dorobé, o el personal responsable, podrá recabar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad para desalojar a los usuarios que incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior, o que pretendan acceder o permanecer en el establecimiento con una finalidad diferente al normal uso de sus servicios, conforme a lo establecido en la Ley de Turismo de Andalucía.

El incumplimiento del presente Reglamento por parte del huésped podrá ser causa de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para el establecimiento, y sin eximir al cliente del pago de los servicios ya prestados. El establecimiento pone a disposición de sus huéspedes las Hojas Oficiales de Reclamación de la Junta de Andalucía.