



HOTELS

REGLAMENTO DEL DERECHO DE ACCESO Y PERMANENCIA

1. INTRODUCCIÓN

- De acuerdo a la normativa vigente en la Comunidad Valenciana (Decreto 10/21 de 22 Enero y Ley 15/2018 de 7 de junio) y Cataluña (Decreto 75/2020 del 4 de Agosto y Ley 13/2002), ZT Hotels & Resorts S.L. ha establecido el presente **Reglamento del Derecho de Acceso y Permanencia** que deberá ser respetado por todas las personas que utilicen las instalaciones, equipos y servicios de sus respectivos hoteles.
- El incumplimiento de estas normas podrá dar lugar a la **cancelación de la reserva** y a requerir la **salida inmediata** del establecimiento por parte de las personas responsables de tal comportamiento.

2. CONDICIONES DE ACCESO Y PERMANENCIA

Los huéspedes que formulen su reserva en el establecimiento, asumen la **obligación de cumplir las normas** que a continuación se detallan.

2.1 De acceso:

El establecimiento se reserva el **derecho de denegar la entrada** a las personas que:

- No dispongan de la correspondiente **reserva**, o, en su caso, no quieran abonar los servicios no reservados previamente (alojamiento de categoría superior, otros alojamientos, servicios alimenticios, parking,...).
- Vengan **acompañados de animales** salvo que se trate de perros de asistencia para personas con diversidad funcional, debidamente acreditados.
- Se presente cuando se haya superado el **horario previsto de llegada**, sin que se haya preavisado y acordado la hora previamente.
- Manifiesten actitudes violentas, se comporten de forma agresiva e irrespetuosa, provoquen altercados, originen situaciones de peligro o molestias, o no reúnan las condiciones higiénico-sanitarias que sean exigibles.
- No acepten el cumplimiento de **normas operativas del establecimiento**, tales como utilización de pulseras identificativas, entrega de tarjeta de crédito para abono de extra, asignación de horarios para el uso de determinados servicios, cumplimiento de normas sanitarias vigentes..., entre otras.
- Manifiesten síntomas, signos o comportamientos de **embriaguez** o de haber consumido **sustancias psicotrópicas**.
- **Menores no acompañados** de su padre, madre o tutor o tutora correspondiente.
- No faciliten la **documentación exigida** por la legislación vigente para la formalización del registro de entrada.

2.2 De permanencia:

Durante la estancia en el establecimiento, **serán de obligado cumplimiento** las siguientes normas generales de respeto, educación y convivencia social:

- Realizar un **uso adecuado las instalaciones y equipamientos** de las diferentes zonas del hotel (habitación, salones, comedores, pasillos, ascensores,...). En caso de uso inadecuado, deterioro grave o sustracción de los mismos, el **hotel exigirá su correspondiente abono**, ya sea por cargo a la cuenta del cliente o a su tarjeta de crédito, si este se hubiera marchado ya.
- Respetar el **cumplimiento de los horarios** de los distintos servicios, así como los horarios establecidos de silencio y descanso.
- Cumplir la **limitación del número de personas** autorizadas en cada unidad de alojamiento, así como la **prohibición de entrada de animales**.
- Igualmente, no está permitida la permanencia en las habitaciones de **personas que no se hallen registradas**. El hotel, cobrará el suplemento correspondiente o, si superara el número de personas autorizadas, exigirá la salida de estas personas.
- **No utilizar los diferentes servicios del hotel de manera incívica**, de modo tal que genere molestias, ruidos e incomodidades a otros usuarios y/o al personal del hotel.
- **No consumir alimentos y bebidas** fuera de las zonas establecidas para ello.
- **No consumir drogas o sustancias psicotrópicas** en ninguna zona del establecimiento y, muy especialmente, en las habitaciones.
- Evitar el uso de vestimenta, adornos o complementos de cualquier tipo, o manifestar actitudes y comportamientos que puedan ser **ofensivos o discriminatorios** para otras personas que se hallen en el hotel.
- No utilizar instalaciones, equipos y servicios de **uso exclusivo** del personal del establecimiento.
- **Mostrar al personal del hotel la documentación** correspondiente (pulseras, tarjetas de cliente,...) para la entrada y/o uso de servicios que así lo requieran (restaurantes, cafeterías, piscinas,...)
- **No fumar** dentro de las habitaciones ni en las zonas nobles del hotel, excepto en las zonas autorizadas para ello.

3. RESCISIÓN DEL CONTRATO DE ALOJAMIENTO

En los supuestos de incumplimiento descritos, la dirección del hotel podrá requerir a la/s persona/s en cuestión que **abandone/n el establecimiento**, debiendo abonar los gastos realizados hasta ese momento. Y, si se trata de una denegación de acceso, se le devolverá el importe al cliente por el mismo medio que hubiera utilizado para realizar el pago previo de la reserva.

Asimismo, el titular de la reserva será el responsable del comportamiento de todas las personas que estén acogidas dentro de esa reserva.

El hotel podrá recabar el **auxilio de los agentes de la autoridad** para desalojar del establecimiento a los usuarios que incumplan sus normas o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

Válido para todos los establecimientos de la cadena ZT Hotels:

- ZT Hotel & Spa Peñíscola Plaza Suites
- ZT Apartamentos Turísticos Jardines del Plaza
- ZT Aparthotel Acuasol
- ZT Hotel & Spa Villa Olímpica Suites
- ZT The Golden Barcelona Hotel