Normas Generales de Admisión

1. El acceso y la permanencia en el establecimiento estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley 13/2011 de Turismo de Andalucía, el Decreto-Ley 13/2020 de establecimientos hoteleros y demás normativa aplicable.
2. El establecimiento es de uso público y de libre acceso, salvo las limitaciones derivadas de la normativa o de este reglamento.
3. Toda persona que desee hacer uso de las unidades de alojamiento deberá presentar un documento de identificación válido (DNI, Pasaporte, Carnet de Conducir, o en su caso, Permiso de Residencia). No se admitirán fotografías ni copias no verificadas.
4. La admisión y permanencia de personas en este establecimiento se denegará por las causas siguientes:
    a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
    b) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
    c) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad.
    Cuando concurran las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado según el artículo 36 de la ley de turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de ordenación hotelera.

5. Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios

6. Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, a la seguridad, intimidad y tranquilidad durante su estancia, y a la prestación de los servicios contratados conforme a la categoría del establecimiento. Igualmente, tienen derecho a factura y a la entrega de hojas de reclamaciones.
7. Los usuarios deben respetar las instalaciones, cumplir con las normas de convivencia y abonar los servicios en el momento de la presentación de la factura o según lo pactado.

Normas de Convivencia

8. Será obligatorio mantener el debido silencio a partir de las 22:00 horas en pasillos y zonas comunes, evitando ruidos que perturben el descanso.
9. Se prohíbe fumar en todo el establecimiento. En caso de incumplimiento se aplicará una penalización de 150 €.
10. Se prohíbe cocinar en las habitaciones o utilizar aparatos eléctricos no autorizados.
11. Los menores deberán estar siempre bajo la supervisión de un adulto.

Servicios y Horarios

12. El horario de check-in será desde las 15:00 hasta las 22:00 horas.
13. El check-out deberá realizarse antes de las 12:00 horas. El incumplimiento implicará el cargo de una jornada adicional.
14. Si el huésped no entrega la llave de la habitación al finalizar su estancia en el Hotel tendrá que hacer frente a un cargo o penalización de 100 €.
15. El horario de limpieza de las habitaciones es de 9:00h a 15:00h. El usuario que vaya a permanecer en el alojamiento por un periodo superior a una jornada podrá solicitar la exclusión de los servicios de limpieza, adoptando las medidas de higiene apropiadas, y por un periodo no superior a una jornada.
16. El horario de mantenimiento y reparaciones será de 11:00h a 14:00h, por lo que en esta franja horaria podrían producirse ruidos propios de los trabajos a realizar. Los usuarios que permanezcan en el establecimiento más de una jornada, podrán avisar al personal si estos ruidos les producen alguna molestia, a fin de poder evitarlos en la medida de lo posible..
17. El servicio de restaurante situado en el edificio es de gestión externa e independiente al hotel. La dirección del hotel no se hace responsable de las incidencias o servicios prestados por dicha empresa matriz.

Reservas y Pagos

18. Las reservas se confirmarán tras el abono de la primera noche o de la garantía solicitada por el establecimiento. Las cantidades abonadas en concepto de confirmacion de reserva, no seran reembolsables.
19. En caso de cancelación con menos de 15 dias de antelación para las reservas de grupo y con menos de 7 dias las reservas individuales, no habrá derecho a reembolso. En caso de tarifa no reembolsable, la cancelacion nunca sera gratuita.
20. Las cancelaciones deben realizarse por el mismo medio de contratación y solo serán válidas si obtienen respuesta del establecimiento.
21. La salida anticipada no exime del pago completo de los servicios contratados.

22. Para realizar el check-in en el establecimiento, sera necesario proporcionar los datos de una tarjeta de crédito válida por habitación en el momento del check-in, en la que el establecimiento podrá realizar cargos en base a incumplimientos de las normas contenidas tanto en el reglamento de regimen interno como en el documento de admisión, en base a criterios proporcionales al daño ocasionado al establecimiento, a sus instalaciones o a su funcionamiento. Además, el establecimiento podrá efectuar cargos o preautorizaciones en la tarjeta de crédito proporcionada.
23. Cuando los huéspedes se ausenten por más de cuarenta y dos horas sin previo aviso, el establecimiento hotelero podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, y proceder a recoger el equipaje.
24. El establecimiento hotelero podrá realizar un cambio de categoría en una reserva de alojamiento por otra categoría del mismo o de un nivel superior a la contratada por el cliente.
25. El cliente deberá informar lo antes posible de cualquier anomalía o deficiencia de funcionamiento percibida en las instalaciones, las habitaciones o las zonas comunes para la subsanación de las mismas por parte del personal del establecimiento hotelero, no pudiendo hacer responsable a la dirección del mismo en caso de deficiencia en caso de que no se haya informado oportunamente en el momento en que fue detectada la deficiencia, no pudiendo exigir una retribución debido a la misma al finalizar su estancia en el establecimiento hotelero en dicho caso.

Responsabilidades y Garantías

26. El establecimiento podrá exigir un depósito o garantía de hasta 300 € para cubrir posibles daños o impagos derivados de su estancia o incumplimientos de este reglamento. Los depósitos o retenciones realizadas mediante tarjeta de crédito del cliente se devolverán en el plazo de una seman a aprtir del día del check-out. Si el depósito se realiza en efectivo, éste se devolverá en 48 horas tras el check-out, en la cuenta bancaria que facilite el cliente.
27. El personal del establecimiento podra requerir el auxilio de la autoridad en caso de impago de los gastos de la estancia o cualquier otro incumplimiento de este reglamento.
28. Será obligatorio presentar los datos de una tarjeta de crédito válida a la hora del check-in, pudiendo el establecimiento negarse a completar el registro de entrada y el check-in si el huésped no facilita dichos datos o aporta el importe solicitado como fianza en efectivo, en su defecto.
29. La pérdida o no devolución de la tarjeta/llave implicará una penalización de 100 €.

30. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel el usuario podrá dirigirse al personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión.
31. El establecimiento hotelero no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotación del establecimiento hotelero.
32. El establecimiento hotelero estará facultado a realizar el cargo correspondiente referente a la estancia del huésped en las tarjetas de crédito proporcionadas por el huésped para realizar su contratación.
33. En caso de producirse una avería irreparable que afecte a alguna habitación, el establecimiento hotelero optara por realojar a los usuarios de dicha habitación, y si esto no fuera posible por alguna razón, y finalmente los usuarios debieran abandonar el establecimiento, este deberá devolver las cantidades cobradas correspondientes a los días no disfrutados por dichos clientes, incluido el dia de la avería.

Normas sobre Seguridad e Higiene

34. Se denegará el acceso a personas que no cumplan condiciones mínimas de higiene, porten armas sin autorización, muestren signos de embriaguez o consumo de drogas.
35. No se permite la estancia de personas no registradas ni superar el número de ocupantes de cada habitación contratada.
36. El establecimiento podrá disponer de cámaras de videovigilancia en zonas comunes conforme a la legislación vigente.

Normas Especiales para Reservas Grupales

37. Las reservas de tres o más habitaciones tendrán la consideración de grupales.
38. Para la confirmacion de reservas grupales se exigira el pago del 50% del importe al realizar la reserva.
39. Deberán abonarse en su totalidad al menos dos semanas antes del check-in.
40. Se exigirá listado de huéspedes con 48 horas de antelación a la fecha de llegada. En caso de que los responsables de una reserva grupal no proporcionen dicho listado, la reserva quedará cancelada, pudiendo incurrir en gastos debido a las condiciones de cancelación estipuladas.
41. No se permite el intercambio de huéspedes entre habitaciones sin autorización expresa.
42. No habrá cancelación gratuita en reservas grupales, por lo que las cantidades abonadas no seran reembolsables.

Protección de Datos y Reclamaciones

43. El establecimiento se acoge al REGLAMENTO (UE) 2016/679 relativo a la protección de datos personales.
44. Los clientes podrán solicitar hojas de reclamaciones en recepción. La presentación de quejas no exime del cumplimiento del presente Reglamento ni del pago de los servicios contratados.

Disposiciones Finales

45. En caso de incumplir alguna de las normas previamente mencionadas, el establecimiento hotelero podrá solicitar la salida del huésped del establecimiento hotelero devolviendo al mismo el importe correspondiente al número de pernoctaciones que el cliente no pueda hacer uso del mismo, en caso de que haya sido abonado previamente.
46. El establecimiento no se hace responsable de fallos de suministro eléctrico, agua o telecomunicaciones ajenos a su control.
47. Los objetos olvidados serán custodiados durante dos días si son duraderos, y desechados si son perecederos.
48. Este reglamento está creado para establecer las normas de convivencia en el establecimiento hotelero y forma parte de las condiciones de contratación de todas las reservas realizadas en este establecimiento.
49. El presente Reglamento se rige por la Legislación Española, presentándose en idioma español-castellano, siendo este el único texto legalmente vinculante y prevaleciendo el mismo en cualquier diferencia de interpretación, aunque pueda encontrarse redactado y publicado en otros idiomas, como el inglés o el francés.
50. La presentación de alguna reclamación o queja por parte de los clientes del alojamiento hotelero no exime del cumplimiento del presente Reglamento y del pago de los servicios contratados.
51. Este reglamento será publicado en la página web y estará disponible en la recepción del establecimiento.

Mascotas y Animales de Compañía

52. En Hotel Museo Lucainena se permiten mascotas bajo peticion y previo pago de un suplemento. Solo se admitirán mascotas si la reserva efectuada incluye dicha posibilidad. Para alojarse con mascotas deberá realizarse un depósito de 200 € como garantía.
53. El establecimiento admite mascotas, siempre que cumplan unas normas básicas de respeto por las instalaciones, el resto de usuarios y de higiene. El usuario que desee traer mascotas al establecimiento hotelero deberá comunicarlo al mismo de forma

previa a su estancia en el mismo, no pudiendo acceder al recinto con mascotas si no ha sido previamente comunicado a las personas responsables del establecimiento hotelero de forma previa. Además, el establecimiento podrá requerir el pago de un suplemento vinculado con dicha circunstancia, junto con una fianza en representación de los daños y perjuicios que pueda ocasionar a las instalaciones y unidades de alojamiento del establecimiento hotelero, que será devuelta al cliente una vez que se verifique por el personal del mismo que no se ha producido un daño asociado a tal circunstancia. En caso de incumplir alguna de las normas previamente mencionadas, el establecimiento hotelero podrá solicitar la salida del huésped del establecimiento hotelero devolviendo al mismo el importe correspondiente al número de pernoctaciones que el cliente no pueda hacer uso del mismo, en caso de que haya sido abonado previamente.

54. No se permite dejar las mascotas solas en la habitación.
55. No se permite subir las mascotas a la cama u otros muebles de la habitación o zonas comunes.