

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

### **REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR**

#### **A. NORMATIVES APLICABLES PER AL SERVEI D'ALLOTJAMENT**

1. El present document té per objecte recollir les normes d'obligat compliment per a tots els clients durant la seva estada i/o que accedeixin a l'Hotel Peralada Wine Spa y Golf, S.L.U., d'acord amb la normativa aplicable i amb els estàndards de l'Hotel (d'aquí en endavant, els "Clients" o el "Cliente").
2. El reglament de Règim Interior es troba en tot moment a disposició dels Clients en la recepció de l'Hotel en castellà, català, anglès i francès, així com en la pàgina web de l'Hotel: [www.hotelperalada.com](http://www.hotelperalada.com)
3. Les persones que es comprometin de forma violenta o que puguin produir molèsties al públic o usuaris o puguin alterar el normal desenvolupament de l'activitat, podran ser expulsades de l'Hotel sense dret a reemborsament. L'Hotel podrà obtenir l'auxili de les Forces i Cossos de Seguretat d'Estat per a desallotjar del mateix a qui incompleixi el present reglament, les regles usuals de convivència social o que pretenguin accedir o permanèixer en el mateix amb una finalitat diferent del normal ús del servei.
4. De conformitat i amb els límits definits per la legislació aplicable, l'Hotel es reserva el dret d'admissió en els termes exposats en aquest document. Els responsables de l'Hotel podran impedir l'accés i permanència en els mateixos de les persones usuàries que incompleixin o hagin incomplert amb anterioritat algun dels deures següents.
  - Observar les regles de convivència i higiene dictades per a l'adequada utilització de l'Hotel.
  - Respectar les normes de règim interior de l'Hotel.
  - Respectar la data pactada de sortida de l'Hotel deixant lliure la unitat ocupada.
  - Pagar els serveis contractats en el moment de la presentació de la factura o en el termini pactat, sense que el fet de presentar una reclamació impliqui l'exempció del pagament.
  - Respectar al personal, les instal·lacions i els equipaments de l'Hotel.
5. Tots els Clients allotjats a l'Hotel estan obligats a presentar el seu document d'identificació en el moment de la seva admissió en l'Hotel.
6. D'acord amb la normativa d'hostalatge espanyola, tota persona que accedeixi a les habitacions de l'Hotel, ha de complimentar un informe d'entrada de viatger, de forma inexcusable, i els majors de 16 anys a més hauran de signar-lo. El part d'entrada, un cop signat, serà conservat per l'Hotel durant el termini legalment establert a efectes de compliment de la normativa aplicable.
7. Després de la signatura del informe d'entrada, serà entregada al Client la targeta/clau la qual és estrictament personal; El Client haurà de prestar la cura necessària i

informar a recepció de l'Hotel amb la major breutat en cas de pèrdua o extraviament. És obligació del Client assegurar-se que la porta de l'habitació queda ben tancada abans de deixar-la o de dormir.

8. L'hora d'entrada a l'hotel és a partir de les 15:00 hores. En dates de màxima ocupació de l'Hotel, es podrà endarrerir la posada a disposició de l'usuari de la unitat d'allotjament per un període de temps no superior a tres hores. Es prohibeix introduir menjars o begudes a l'Hotel per ser consumits a l'interior del mateix, excepte excepcions degudament autoritzades per l'Hotel.

L'hora límit de sortida són les 12:00 hores (si desitja sortir més tard, informis a recepció sobre les tarifes).

9. Per política d'aquest Hotel, el pagament de l'estança s'efectua en el moment de check-in, excepte que en les condicions de venda s'indiqui una altra cosa, per qualsevol dels Mitjans de pagament admissibles per l'Hotel (excepte xecs personals), i amb un límit de pagament en efectiu segons l'establert per llei. Les persones físiques que acreditin no tenir domicili fiscal en Espanya, i que no actuïn en qualitat d'empresari o professional, tindran un límit de pagament en efectiu de 10.000 euros. L'Hotel podrà sol·licitar un dipòsit o número de targeta de crèdit o debit com garantia de pagament del seu allotjament, no-show, danys causats o serveis extres i utilitzar la garantia en conseqüència, podent repercutir l'import al dipòsit o targeta en cas de produir-se alguna d'aquestes circumstàncies. Qualsevol devolució de pagaments efectuats en efectiu tindrà un import màxim de 200 €. Qualsevol excés sobre aquest import, o la totalitat de l'import a petició del Client, serà tornat per transferència bancària al compte que designi el Client.
10. No es permetrà l'estança de més persones a l'habitació respecte a les especificades en la reserva i/o al moment del check-in. L'Hotel no es fa responsable de les accions que puguin cometre persones introduïdes pel Client directament a la seva habitació i en desconeixement de l'Hotel.
11. El Client ha de mantenir les seves pertinences vigilades a les zones comunes de l'Hotel i al pàrquing, ja que estan sota la seva única responsabilitat. L'Hotel no es fa responsable dels béns o objectes que no estiguin dipositats a la caixa forta o que no hagin estat dipositats per a la seva custòdia, amb els límits establerts a la pòlissa d'assegurança.
12. Les habitacions romandran lliures almenys una vegada al dia per deixar accedir al servei d'habitacions. En cas contrari, l'Hotel no es fa responsable de la manca d'aquest servei d'habitacions. El Client no podrà fer cap altre ús de les tovalloles de l'habitació que el de la higiene personal.
13. El Client està obligat a mantenir el mobiliari i els elements existents a l'habitació en el mateix estat en què se'ls trobi.
14. De conformitat amb el que disposa la Llei 42/2010, de 30 de desembre de mesures sanitàries davant del tabaquisme, està prohibit fumar a l'Hotel excepte a les zones habilitades per fer-ho. En cas d'incompliment d'aquesta mesura, l'Hotel podrà

sol·licitar al Client incomplidor el pagament de les despeses de neteja de l'habitació.

15. Els objectes oblidats pels Clients a l'Hotel es mantindran durant 3 (tres) mesos des de la data del check-out. Transcorregut aquest termini, l'Hotel no se'n fa responsable.
16. Per motius de seguretat, queda prohibit a l'Hotel l'ús d'aparells que funcionin amb gas, com ara càmping gas, etc. Queda prohibida la introducció a les habitacions o en qualsevol part de l'Hotel de substàncies perjudicials o prohibides.
17. El personal de l'hotel no es responsabilitza de les cartes i/o paquets enviats als clients allotjats a l'hotel. Els clients han d'assegurar-se que reben els seus enviaments personalment.
18. El Client haurà de consultar l'apartat "normes per a les estades a l'Hotel acompanyat d'animals de companyia" per admetre animals de companyia.
19. En cas d'incompliment de qualsevol d'aquests preceptes, l'Hotel podrà requerir al Client l'abandonament immediat sense dret a cap indemnització a favor del Client ni de reemborsament de les quantitats abonades.

**B. NORMES APLICABLES PER A LES ESTADES EN L'HOTEL ACOMPANYAT**  
**D'ANIMALS DE COMPANYIA**

1. Sense perjudici de la normativa aplicable, l'estada d'un animal de companyia a l'hotel s'ha de comunicar al moment de la reserva. Els animals de companyia permesos durant la vostra estada són un gos o un gat per habitació, de màxim 8 kg de pes. En cas que vulgueu portar altres animals o consultar casos excepcionals, el Client ha de posar-se en contacte amb l'Hotel abans de fer la reserva.
2. L'estada a l'Hotel d'animals de companyia pot comportar un cost addicional per nit. El Client haurà de consultar les tarifes aplicables amb l'Hotel.
3. El Client declara que el seu animal de companyia compta amb totes les vacunes obligatòries al territori espanyol i que compleix els requisits exigits per la normativa aplicable al territori on s'ubica l'Hotel, encara que el seu lloc de procedència no sigui Espanya.
4. Els animals de companyia han d'estar sempre lligats amb una corretja/cadena i mantenir-se a menys de 2 (dos) metres de l'amo dins totes les instal·lacions de l'hotel. Els gossos potencialment perillosos també hauran de portar morrió i comptar amb una assegurança de responsabilitat civil que es presentarà obligatòriament en el moment del check-in.
5. Queda prohibit l'accés dels animals de companyia a la cafeteria, als restaurants de l'Hotel, a l'SPA, a la piscina exterior, al gimnàs, a excepció dels gossos guia, que han de portar un collaret i estar subjectes per una corretja i un arnès.
6. El Client serà responsable de tots els danys causats per l'animal de companyia a terceres persones, al mobiliari de l'Hotel, i/o despeses de neteja extres que es puguin produir durant la seva estada a l'Hotel. En cas de danys o despeses ocasionades per la conducta directa o indirecta del seu animal de companyia, es cobrarà l'import corresponent a la situació generada per aquesta.

7. L'Hotel s'eximeix de qualsevol responsabilitat subsidiària en relació amb els danys, perjudicis i molèsties causades per part de l'animal de companyia a les persones i als bens.
8. El Client que acudeixi amb un animal de companyia és responsable de mantenir-lo en les degudes condicions higienicosanitàries i assegurar-se que no interrompi la tranquil·litat d'altres hostes.
9. Queda prohibit: deixar els animals de companyia sols a l'habitació o en l'interior del vehicle estacionat al pàrquing de l'Hotel, deixar menjar als bols dels animals de companyia al moment del check-out, banyar els animals de companyia a la cambra de bany de l'habitació i utilitzar les tovalloles de bany per eixugar-los i que facin ús o dormin al llit, a les butaques o en qualsevol element del mobiliari de l'habitació.
10. Els animals de companyia han d'estar lligats en cas que el personal de l'hotel entri a l'habitació.
11. En cas de no respectar qualsevol de les normes anteriors, la direcció de l'hotel es reserva el dret d'anul·lar la reserva i cancel·lar l'estada a l'hotel.

### **C. NORMES APLICABLES PER L'ÚS DE L'APARCAMENT**

1. En estacionar el vehicle, el Client haurà d'ocupar una sola plaça d'aparcament.
2. L'ús de la zona d'aparcament destinada a minusvàlid s'ha de justificar amb l'exhibició a l'interior del vehicle de la targeta preceptiva.
3. L'aparcament és gratuït exclusivament per als Clients allotjats a l'Hotel, coincidint amb el seu període d'allotjament, i finalitzant en moment del check-out. Subjecte a disponibilitat.
4. L'Hotel no es fa responsable dels danys produïts o rebuts als vehicles que utilitzin el servei de garatge ni dels objectes dipositats dins d'aquests, així com del robatori del mateix vehicle.
5. L'hotel ofereix carregadors per a vehicles elèctrics exclusivament per als clients allotjats a l'hotel. En utilitzar aquests carregadors, el Client accepta i reconeix el següent, alliberant l'Hotel, els seus empleats i representants de qualsevol responsabilitat relacionada amb l'ús dels carregadors:
  - a) L'ús dels carregadors per a vehicles elèctrics és responsabilitat exclusiva del propietari del vehicle. L'Hotel no assumeix cap responsabilitat per danys, pèrdues, lesions o qualsevol altre inconvenient relacionat amb l'ús dels carregadors.
  - b) L'hotel fa tot el possible per mantenir i operar els carregadors en condicions òptimes. Això no obstant, no podem garantir la disponibilitat contínua ni el correcte funcionament dels carregadors en tot moment. L'Hotel no serà responsable per qualsevol interrupció, errada tècnica o dany causat al vehicle durant la càrrega.
  - c) És responsabilitat del propietari del vehicle prendre les precaucions necessàries per garantir la seguretat del vehicle i les pertinences durant el

procés de càrrega.

- d) Els usuaris dels carregadors per a vehicles elèctrics han de complir totes les lleis, regulacions i normes aplicables relacionades amb l'ús dels carregadors esmentats. L'Hotel no es fa responsable de cap infracció o incompliment per part de l'usuari.

#### **D. NORMES APLICABLES PER L'ÚS DE SERVEIS DE RESTAURACIÓ**

1. Els clients han de respectar els horaris d'obertura i tancament dels locals de restauració.
2. No es permet treure aliments del restaurant de bufet.
3. L'accés als locals de restauració s'ha de fer amb la vestimenta adequada i endreçat. No es permet l'accés als clients que vagin amb roba de bany, descalços, sense samarreta o similar.
4. Consulteu l'horari del servei d'habitacions a la recepció de l'hotel.

#### **E. NORMES APLICABLES PER L'ÚS DE L'SPA**

1. El Client ha de respectar en tot moment l'horari de l'Spa. Es prohibeix l'accés a la zona de spa fora d'aquest horari.
2. És obligatori concertar cita prèvia tant per al circuit com per als tractaments, amb un dia d'antelació com a mínim. Per això, el Client pot contactar directament amb la nostra recepció de l'Spa, on a més el nostre personal us assessorarà sobre la millor opció per a ell.
3. Es recomana arribar 15 minuts abans del començament per canviar-se tranquil·lament. Si un Client arriba tard a la cita, es descomptarà del temps per no perjudicar els altres Clients.
4. Per als tractaments de circuit termal o Spa és obligatori l'ús de vestit de bany, gorra i xanquetes. El Client només haurà de portar el vestit de bany. A l'Spa se li lliurarà gorra, xanquetes i tovallola/es.
5. L'Spa és un centre de relaxació, que els Clients han de respectar guardant silenci o parlant en veu baixa. En cas que els Clients accedeixin a la zona de l'Spa amb el telèfon mòbil, aquest haurà d'estar apagat o en mode silenci.
6. L'Spa no és recomanat per a persones amb problemes de salut ni embarassades.
7. No es permet l'accés a l'Spa als menors d'edat.
8. Tots els Clients que facin ús de l'Spa ho faran sota el seu propi risc i responsabilitat.

#### **F. NORMES APLICABLES PER L'ÚS DE LA PISCINA**

1. El Client ha de respectar en tot moment l'horari de la piscina. El bany és prohibit fora d'aquest horari.
2. L'accés a la piscina només estarà permès a Clients allotjats a l'Hotel, i a aquells que hagin abonat l'entrada en cas que estigui fixada. Subjecte a disponibilitat respectant

l'aforament.

3. La piscina no disposa de un servei de socorrista; els pares o responsables dels menors no han de deixar els seus nens desatesos.
4. Els clients usuaris de la piscina estan obligats a utilitzar la indumentària adequada d'acord amb els usos i els costums del país. Per qüestions d'higiene, queda prohibit banyar-se amb roba diferent del vestit de bany.
5. És obligatori l'ús de la dutxa i del pediluvi abans de banyar-se a la piscina.
6. L'ús de les gandules de la piscina és gratuït, sense que puguin ser reservades. El personal de l'hotel podrà retirar les gandules que no s'utilitzin durant almenys 30 minuts consecutius, sempre que hi hagi altres usuaris esperant per ocupar-les i traslladar els estris personals que hi hagués a la recepció de l'hotel.
7. Queda prohibit introduir gots o altres objectes de vidre a la zona de la piscina.
8. Els clients usuaris de la piscina no poden introduir flotadors o inflables a la piscina, llevat dels menors d'edat o de discapacitats que ho necessitin per nedar.
9. Està prohibit el consum de begudes a la piscina, si no han estat adquirides al Bar-Piscina, o en algun altre punt de venda de l'Hotel.
10. Tots els clients que facin ús de la zona de piscina ho faran sota el seu propi risc i responsabilitat.

#### **G. NORMES APLICABLES PER L'ÚS DEL GIMNÀS**

1. L'accés al Gimnàs està permès únicament a persones majors de 18 anys.  
  
L'entrada es realitzarà mitjançant una targeta d'accés personal i intransferible, que haurà de presentar-se a l'ingrés en cada visita. En cas de pèrdua o robatori, haurà de notificar-se immediatament al Gimnàs per a la desactivació i reposició de la targeta. La instal·lació del gimnàs és de gaudi gratuït per als clients allotjats a l'hotel. L'accés al gimnàs està subjecte a disponibilitat respectant l'aforament.
2. El Client ha de respectar en tot moment l'horari del gimnàs. Es prohibeix l'accés al gimnàs fora d'aquest horari.  
  
El Gimnàs estarà obert de dilluns a divendres de 9:00 a 21:00 hores, i els caps de setmana de 9:00 a 18:00 hores.  
  
L'Hotel es reserva el dret a modificar els horaris del Gimnàs en circumstàncies excepcionals.
3. La membresia és personal i no transferible. No es permeten convidats sense autorització prèvia.
4. La contractació de classes particulars al Gimnàs amb un entrenador personal (*Personal Training*) està subjecta al compliment dels requisits següents: ser soci actiu del gimnàs, o client allotjat, i haver realitzat el pagament íntegre de la quota corresponent.
5. És obligatori l'ús de roba esportiva i de calçat adequat i net.

Els usuaris han de portar la seva pròpia tovallola per cobrir els equips durant el seu ús i netejar-los amb els productes desinfectants disponibles en acabar.

No es permet l'ús de telèfons mòbils per a trucades a les àrees d'entrenament, per tal de mantenir un ambient adequat per a tots els usuaris.

6. Els usuaris han d'utilitzar els equips de la forma adequada. El Gimnàs no es responsabilitza per l'ús indegut dels equips.

Està prohibit córrer, realitzar activitats perilloses o que puguin posar en risc la seguretat d'altres usuaris.

No es permet el consum d'aliments ni la introducció de gots o objectes de vidre a les àrees d'entrenament.

7. És responsabilitat de l'usuari assegurar-se d'estar en condicions físiques aptes per a l'exercici. En cas de qualsevol problema de salut, haureu d'informar el personal.

Per protegir la salut dels altres usuaris, es recomana no assistir al Gimnàs en cas de presentar símptomes de malaltia contagiosa.

8. S'ha de respectar als altres usuaris i al personal del Gimnàs en tot moment.

No es permet l'ús de llenguatge ofensiu o comportament inapropiat.

9. Les taquilles estan disponibles per a l'ús diari i han de buidar-se al final de cada sessió.

El Gimnàs no es fa responsable de la pèrdua, robatori o dany dels objectes personals dipositats a les taquilles o, en general, en el recinte del Gimnàs.

10. El Gimnàs i l'Hotel no es fan responsables dels danys o lesions que els usuaris puguin patir durant l'ús de les instal·lacions, excepte en casos de negligència provada.

La utilització de les instal·lacions i equips del Gimnàs és responsabilitat exclusiva de l'usuari, qui ha de seguir totes les normes i recomanacions de seguretat.

11. En cas d'emergència, segueixi les instruccions del personal del Gimnàs i utilitzi les sortides d'emergència senyalitzades.

12. L'Usuari es compromet a respectar i seguir, en qualsevol circumstància, les regles de bona conducta, d'higiene i de seguretat que, addicionalment, li puguin indicar els empleats del Gimnàs.

En benefici de tots, si us plau poseu el material esportiu en el seu lloc corresponent en acabar l'entrenament. En aquest sentit, es prega la màxima cura amb el material per evitar un deteriorament prematur.

En cas de dubte o avaries, preguem ho comuniquem el més aviat possible a la recepció de l'Hotel.

L'establiment es reserva el dret d'admissió en cas de mal ús intencionat de les instal·lacions.

## **H. INFORMACIÓ GENERAL APLICABLE A TOTS ELS SERVEIS**

1. Per a qualsevol tipus de dubtes o qüestions relatives al funcionament de l'Hotel podeu adreçar-vos al nostre personal de recepció, que us atindrà i si escau us posarà en

contacte amb la persona habilitada per resoldre el vostre dubte o qüestió, sent el Director/a el màxim responsable de l'hotel.

2. Per qüestions de seguretat, notifiqueu immediatament a la recepció qualsevol fet anormal que aprecïï com: persones en actitud sospitosa pel passadís, repetides trucades telefòniques a l'habitació de persones que no s'identifiquin, trucades a la porta de la seva habitació de persones desconegudes per a vostè, etc.

#### **I. INFORMACIÓ DE SERVEIS COMPLEMENTARIS PRESTATS PER TERCERS**

1. Podreu informar-vos a la recepció d'excursions, serveis i experiències prestats per empreses alienes a l'explotadora de l'Hotel.
2. Aquest hotel no es fa responsable dels serveis prestats per empreses alienes a l'explotadora de l'hotel.