

# REGULAMENTO INTERNO

**OH!TELS HOTELS & RESORTS**



PORTUGUÊS

INFORMAÇÃO DE CONTACTO:

T: (+34) 977 35 23 25

[comercial@ohtels.es](mailto:comercial@ohtels.es)

Carrer del Terror, n.º 13, local  
1. CP 43840 Salou, Tarragona.

## **Disposições gerais**

As pessoas que acedam a este estabelecimento hoteleiro são obrigadas a cumprir o presente Regulamento, na medida em que não contrariem a Lei 13/2011, de 23 de dezembro, de Turismo, o Decreto Lei 13/2020, de 18 de maio, da Andaluzia, sobre estabelecimentos hoteleiros, e o Decreto 75/2020, de 4 de agosto, da Catalunha, e demais Normas e Preceitos aplicáveis.

Os utentes dos serviços turísticos são obrigados a respeitar as normas de utilização e o regulamento interno dos estabelecimentos turísticos, bem como as normas específicas dos locais visitados e das actividades turísticas; devem igualmente respeitar as regras básicas de convivência social e de respeito pelas pessoas e pelos costumes.

Este estabelecimento hoteleiro elaborou o presente Regulamento Interno, que estabelece as regras a que devem obedecer os utentes durante a sua estadia, adiante designados por Clientes. O presente Regulamento encontra-se à disposição do Cliente em qualquer momento, tanto na sua versão espanhola como nas versões, e pode ser consultado no quadro de avisos situado na área da Recepção, bem como no nosso sítio Web.

## **CAPÍTULO I - Condições de admissão.**

**Artigo 1.º - Condições de admissão.** 1.1.- Este Hotel é considerado, para todos os efeitos, um estabelecimento de uso público, podendo, no entanto, ser recusada a admissão ou permanência: a) Por falta de capacidade de alojamento ou de instalações.

b) Por incumprimento das condições de admissão (art.º 2.º). c) Por adoção de comportamentos que possam causar perigo ou incómodo a outras pessoas, utentes ou não, ou que impeçam o normal desenvolvimento da atividade. d) O acesso a qualquer estabelecimento da cadeia será recusado aos clientes que tenham infringido gravemente as normas internas e aos que tenham sido expulsos de qualquer hotel da cadeia.

1.2.- Quando se verificarem as circunstâncias acima referidas ou quando as pessoas envolvidas incorram numa ou mais das restrições acima enumeradas, o pessoal responsável pelo estabelecimento poderá exigir a sua saída do estabelecimento, após o pagamento, se for caso disso, das facturas de serviços e consumos em dívida. Se necessário, será solicitada a assistência das forças de segurança, em conformidade com o artigo 36º da Lei do Turismo e o artigo 25º do Decreto-lei da Hotelaria. Declara-se expressamente que o livre acesso às instalações, serviços e alojamento deste estabelecimento hoteleiro não será negado ou restringido às pessoas que o desejem, por razões de sexo, deficiência, com ou sem cão-guia, religião, opinião ou qualquer outra circunstância pessoal ou social.

**Artigo 2.o - Condições de admissão 2.** 2.1.- A pessoa ou pessoas que pretendam utilizar as unidades de alojamento, as instalações comuns e, se for caso disso, os serviços complementares previstos no presente regulamento, devem apresentar os seus documentos de identificação para efeitos de admissão e inscrição no registo do estabelecimento.

Este estabelecimento, após a inscrição da pessoa ou pessoas, redigirá um documento de admissão do qual constará o nome, a categoria e o número de registo do estabelecimento, o número ou a identificação do alojamento atribuído, o número de pessoas que o vão ocupar, as datas de chegada e de partida e o plano de refeições previsto e, quando contratado diretamente, o preço do alojamento. Este documento de admissão, preenchido em duplicado, deve ser assinado pelo interessado para formalizar a sua admissão, depois de ter sido informado da existência do presente Regulamento e dos seus direitos e obrigações.

O original será entregue ao utilizador e a cópia ficará na posse do estabelecimento.

**Artigo 3.º - Direitos.** Receber os serviços turísticos e a qualidade dos mesmos de acordo com a categoria da empresa, serviço ou estabelecimento contratado. 2.- Receber antes da contratação: informação suficiente, verdadeira, compreensível, eficaz, objetiva, inequívoca e completa sobre o preço, as condições e as características dos serviços turísticos oferecidos. 3.- Obter todos os documentos que acreditem os termos da contratação dos serviços turísticos e o seu comprovativo de pagamento. 4.- Os utilizadores são obrigados a respeitar as normas contidas neste regulamento, que aceitam expressamente ao assinar o documento de admissão, e as ditadas pela Direção em matéria de segurança, convivência e higiene, para uma utilização adequada do estabelecimento. 5.- Apresentar queixas e reclamações, e ter acesso aos formulários de reclamação que devem ser fornecidos pelo estabelecimento. 5.- A apresentação de uma reclamação não isenta da obrigação de pagamento dos serviços contratados. 6.- Ter os seus dados pessoais protegidos nos termos estabelecidos no ordenamento jurídico. - Consultar os termos da política de privacidade publicada no nosso site.

**Artigo 4.º - Obrigações.** Respeitar as regras de utilização e o regime interno deste Estabelecimento e as regras particulares dos locais que visitar. 2.- Observar as regras de higiene, educação, convivência social e vestuário. 3.- Pagar o preço do serviço contratado no momento da apresentação da fatura ou, se for caso disso, no local, tempo e forma acordados, sem que, em caso algum, a formulação de uma queixa ou reclamação os isente da obrigação de pagamento. 4.- Respeitar o ambiente. 5.- Respeitar as instalações e equipamentos deste Hotel. 6.- Cumprir o sistema de reservas e respeitar a data de saída acordada, desocupando o quarto ocupado. 7.- Tratar com respeito o nosso pessoal. 8.- Não ceder a terceiros o seu direito à utilização dos serviços contratados. O não cumprimento resultará na perda do regime contratado, passando a ser um regime “somente alojamento”. 9.- Os clientes do hotel que, por ação ou omissão, causem danos ao estabelecimento, em caso de culpa ou negligência, são obrigados a reparar os danos causados.

## **CAPÍTULO 2- Regras de funcionamento e de coexistência**

**Artigo 5.- Reservas.** Política de cancelamento 5.1.- Todas as reservas devem incluir a data de entrada e de saída, o número de quartos, o tipo de quartos, a alimentação e as bebidas.

5.2.- A política de anulação está publicada no sítio Web do Hotel e é obrigatória, exceto se a anulação da reserva for motivada por circunstâncias de força maior, incluindo uma crise ou uma emergência sanitária que afecte o seu local de residência ou o local onde se encontra este estabelecimento, a qual não será aplicável.

5.3.- A nossa confirmação da sua reserva será considerada como um contrato de alojamento turístico; um registo físico ou eletrónico estará à sua disposição.

5.4.- Quando obtiver a confirmação da sua reserva, colocaremos à sua disposição o tipo de quarto reservado na data acordada, se confirmarmos a sua reserva sem exigir qualquer adiantamento a título de caução, esta será mantida até à hora acordada e, se não tiver sido especificado, a reserva será mantida até às 20:00 horas do dia marcado, se tiver pago o adiantamento a título de caução, a sua reserva será mantida sem limite de tempo para o número de dias abrangido pelo montante da caução, salvo acordo em contrário.

**Artigo 6.- Preço.** 6.1.- Na nossa publicidade é referido que o pagamento dos serviços será efectuado antes da prestação dos mesmos, consequentemente com o exposto, ao preencher o documento de admissão à chegada ao Hotel, ser-lhe-á apresentada a fatura dos serviços contratados para que, proceda ao pagamento no mesmo momento caso não o tenha feito aquando da sua reserva.

O facto de apresentar qualquer reclamação não implica que possa ficar isento de pagamento ou que possa adiar o pagamento.

Para além dos serviços contratados no momento da reserva e pagos antes da prestação dos mesmos, deverá pagar os serviços que contratar e usufruir durante a sua estadia no Hotel, sem que o facto de apresentar uma reclamação implique a isenção de pagamento.

**Artigo 7.- Período de ocupação.** Como cliente, tem direito a ocupar o quarto a partir das 14h00 do primeiro dia do período contratado até às 12h00 do dia da partida. Nas datas de ocupação máxima, a disponibilidade do quarto pode ser adiada por um período de tempo não superior a duas horas. O prolongamento da ocupação do seu quarto por mais tempo do que o tempo contratado gerará a obrigação de pagar o valor estabelecido "late check-out".

Não será permitida a ocupação e estadia de duas pessoas num quarto duplo que tenha sido contratado como quarto individual. Neste caso, será paga a tarifa estabelecida para ocupação dupla.

Serviço de cofre de segurança e cofre de quarto. O estabelecimento dispõe de um serviço de cofre para a guarda de dinheiro e objectos de valor. Os quartos estão equipados com um cofre. O nosso Hotel não se responsabiliza pela perda ou roubo de dinheiro ou objectos de valor que não sejam depositados no cofre.

**Artigo 8.- Serviço de limpeza dos quartos.** O serviço de limpeza dos quartos é diário, das 9:00 às 17:00 horas.

**Artigo 9.-** A meia pensão inclui os serviços de pequeno-almoço e jantar, conforme contratado. O Hotel poderá autorizar, mediante pedido com 24 horas de antecedência, a substituição do jantar pelo almoço, alteração que será efectiva durante toda a estadia, e sempre sujeita à disponibilidade do Hotel.

-As bebidas não estão incluídas no preço da pensão (HD, MP ou PC), exceto se previamente acordado ou convencionado.

-O regime TI não inclui os refrigerantes no serviço de pequeno-almoço.

**Artigo 10º - Proibições.** 1.- Não é permitida a ocupação e estadia de duas pessoas num quarto duplo que tenha sido contratado como quarto individual. Neste caso, será paga a tarifa fixada para uso duplo.

2.- É proibido fumar em todo o estabelecimento, com exceção das zonas destinadas a esse fim. É expressamente proibido fumar nos quartos, exceto no terraço. Fumar nos quartos ou nas zonas não autorizadas será considerado uma infração muito grave, que implicará o direito do estabelecimento de rescindir o contrato de alojamento com o cliente e de o obrigar a desocupar o mesmo.

3.- É proibido entrar nas zonas comuns do hotel (restaurantes, bares, zona de jogos, miniclube, hall, etc.) descalço, sem camisa e molhado.

4.- É proibido trazer alimentos ou bebidas para o nosso hotel para serem consumidos no interior do mesmo.

5.- É proibido pendurar toalhas ou qualquer outra peça de vestuário nas grades dos terraços dos quartos. Para o efeito, o terraço dispõe de um estendal.

6- Este estabelecimento não admite animais, exceto cães-guia.

7.- É proibido fazer topless nas piscinas, exceto nas piscinas reservadas aos adultos.

8.- Limitações. O acesso a uma zona ou instalação do Hotel será limitado:

- Quando a capacidade estabelecida tiver sido completada ou quando o horário de encerramento da área ou instalação tiver sido excedido.

- Quando não se cumprir a idade mínima estabelecida para o acesso à zona ou instalação de acordo com a normativa vigente. Do mesmo modo, para aceder e utilizar os parques aquáticos, devem ser escrupulosamente respeitadas as regras de utilização, especialmente as que se referem à idade mínima e máxima e à altura.

- Quando manifestarem atitudes violentas, nomeadamente quando se comportarem de forma agressiva ou provocarem alterações.

- Quando causar perigo ou incómodo a outros utilizadores ou não cumprir os requisitos de higiene.

- Pessoas que usem drogas, estupefacientes ou substâncias psicotrópicas, ou que mostrem sinais de as ter usado.

- Quando usarem vestuário ou símbolos que incitem à violência, ao racismo ou à xenofobia, bem como quando não usarem o vestuário exigido de acordo com a zona ou instalação.

Poderá ser solicitado o auxílio das Forças e Organismos de Segurança para expulsar quem não cumpra alguma das limitações referidas no ponto anterior, ou alguma das limitações que devam ser cumpridas devido a uma situação de pandemia.

O Cliente obriga-se a pagar todas as despesas efectuadas até ao momento da proibição de acesso ou permanência na área ou instalação do Hotel.

### **7.- Sugestões:**

- Vigie a sua bagagem. Não a deixe sem vigilância.

- Vigie e controle os seus pertences tanto na praia como na piscina, não os deixe sem vigilância.

- Feche a porta do seu quarto quando sair dele.

- Guarde os seus objectos de valor no cofre.

- Comunicar imediatamente à direção do hotel qualquer ocorrência anormal.

- Em caso de esquecimento ou perda da chave, só o pessoal da receção está autorizado a fornecer-lhe uma nova chave para abrir o seu quarto.

- Se desejar que o seu quarto seja reparado, por favor pendure o aviso "Please repair your room" no exterior da porta do seu quarto. Se não quiser ser incomodado, pendure o aviso "Por favor, não incomodar".

- Em caso de qualquer anomalia ou dano no seu quarto, contacte o pessoal da receção para que este comunique o incidente à equipa de manutenção.

- Utilizar as instalações de forma adequada, respeitando o mobiliário e os jardins do Hotel.

- Respeitar o horário de funcionamento de todas as instalações do Hotel.

### **CAPÍTULO III- Informações sobre a organização do Hotel.**

1.- Qualquer incidente ou dúvida relativa ao funcionamento do Hotel deverá ser dirigida ao nosso pessoal da receção. A direção do Hotel é a figura de máxima responsabilidade do mesmo.

Serviços prestados por terceiros. O nosso estabelecimento oferece excursões, serviços e experiências diversas fornecidas por outras empresas que não o operador do Hotel, sobre as quais poderá informar-se diretamente na Recepção. O Hotel não se responsabiliza pelos serviços prestados por outras empresas que não a entidade exploradora deste estabelecimento.

3.- Informações sobre outros serviços prestados diretamente pelo Hotel: Os serviços que o Hotel oferece diretamente aos seus clientes, estacionamento, piscinas, parques aquáticos, actividades, etc., devem respeitar as regras de utilização de cada um deles, não podendo eximir-se ao seu cumprimento, alegando assumir a responsabilidade pelas consequências.

Os horários dos pequenos-almoços, almoços e jantares, bem como dos bares e pontos de informática, encontram-se publicados em cada estabelecimento, podendo variar consoante a época do ano, pelo que se aconselha a sua consulta.

5.- Os horários de abertura das piscinas e dos parques aquáticos são publicados em cada hotel e podem variar consoante a época do ano, pelo que é necessário verificar os horários de abertura à chegada ao hotel.

6.- É obrigatório utilizar o duche antes de nadar na piscina. A utilização das espreguiçadeiras na piscina e na praia é gratuita. O estabelecimento tem uma política de **"Não reserva de espreguiçadeiras"** para que todos os utilizadores tenham acesso às mesmas. O pessoal do Estabelecimento poderá retirar as espreguiçadeiras que não forem utilizadas durante pelo menos 60 minutos consecutivos, desde que haja outros utentes à espera para as ocupar; sendo assim, os objectos pessoais serão transferidos e depositados na Recepção.

7.- Ginásio. - O horário de funcionamento do ginásio é divulgado em cada hotel, pelo que deverá consultar o horário à chegada. Devem ser respeitadas as normas aplicáveis em cada momento no que respeita à utilização da máscara obrigatória. Deve utilizar os equipamentos do ginásio com vestuário e calçado desportivo adequados a este tipo de instalações. É obrigatório o uso de uma toalha pessoal como medida de higiene para evitar possíveis contágios, bem como a deterioração das máquinas. É estritamente proibido fumar e ingerir alimentos ou bebidas alcoólicas no recinto. Para o bem de todos, é favor colocar o material desportivo no seu lugar correspondente no final da sessão de treino.

8.- Dados pessoais. Os dados pessoais dos Clientes serão tratados para efeitos de reserva, prestação e cobrança de serviços do Hotel e no caso de terem o seu consentimento expresso, envio de informação sobre ofertas e serviços do Hotel; podendo exercer os direitos de acesso, retificação, apagamento (esquecimento), portabilidade dos dados, limitação e oposição ao seu tratamento, bastando para tal solicitá-lo por qualquer meio ao estabelecimento hoteleiro em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e a Lei Orgânica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).