



Check in	2
Check out	2
Horarios y anotaciones de restaurante	3
Cafetería	3
Prohibido fumar en el hotel	3
Animales de compañía	3
Cunas	3
Bebés de 0 a 24 meses durmiendo en las camas existentes	3
Personas no registradas en la reserva	3
Reservar	4
Cláusulas de cancelación y tipos de reservas	4
Cancelaciones una vez tramitado el check in	4
Devoluciones	5
Normativas generales de convivencia	5
Derecho de admisión	5
Expulsión de un huésped después de haber tramitado el check in	5
Objetos personales	5
Temporadas	6
Anexo 1 : Normativas de convivencia, establecidas en el libro de recepción y de cumplimiento por parte de todos los huéspedes:	7



Condiciones generales

Desde el hotel se solicitan una serie de condiciones generales a cumplir por los huéspedes, Consulte la información y aviso legal en este enlace: www.laresidenciatarifa.com

Check in

El check in es a partir de las 15:00 horas del día de su llegada.

El cliente deberá presentar en recepción un documento de identidad de todos los huéspedes que desean alojarse en el hotel además de un número de tarjeta de crédito válido. El hotel comprobará la validez de la tarjeta como garantía.

Con la aceptación de la llave y el acceso a la/s habitación/es, el cliente/es acepta los términos y condiciones del hotel, que se consideran automáticamente incorporados en el contrato de los servicios adicionales.

En caso de que el cliente se vaya sin pagar los extras, se le enviará por correo electrónico u ordinario, la factura con los extras y el comprobante de pago cargado a su tarjeta.

El pago de la reserva deberá realizarse en el momento del check in.

Toda la información personal recogida en el momento del check in (Nombre, DNI, teléfono o información adicional), queda protegida bajo la ley de protección de datos. Podrá encontrar más información en <https://laresidenciatarifa.com/privacy-policy/>

Check out

El check out se debe de realizar antes de las 12:00 horas del día de su salida.

Existe la posibilidad de tramitar un late check out, con un coste adicional, siempre y cuando el hotel tenga disponibilidad y se acuerde previamente.

En caso de demora al abandonar la habitación, el hotel cobrará una penalidad de 36 euros hasta las 15hs y el 100% de una noche después de las 15 horas.

Horarios y anotaciones de restaurante

Cafetería

Desayuno: 08:00hs – 11:00hs

El cliente al tramitar la reserva acepta dichas condiciones en los horarios.

No se guarda comida de los huéspedes o bebidas en las neveras del hotel.



En las zonas comunes del hotel no está permitido hacer picnic. Solo en las habitaciones los clientes podrán comer la comida que hayan traído del exterior del hotel.

Prohibido fumar en el hotel

En todo el hotel está prohibido fumar.

Animales de compañía

Se aceptan animales de compañía bajo petición en las habitaciones familiares situadas en planta baja. Sujeto a disponibilidad.

Cunas

El hotel tiene la opción de poner una cuna por habitación, siempre y cuando el cliente lo haya contratado previamente.

En las cunas únicamente podrán dormir niños de 0 a 2 años.

La cuna es gratuita.

Bebés de 0 a 24 meses durmiendo en las camas existentes

Los bebés hasta los 24 meses son gratuitos durmiendo en las camas existentes.

Personas no registradas en la reserva

Cualquier persona de más, que no esté registrada en la reserva, deberá de pagar el suplemento correspondiente a su llegada al hotel, independientemente de si ocupa la misma cama de su acompañante.

Los niños mayores de 24 meses cumplidos, ya deben de pagar su cuota correspondiente, independientemente de si duermen en la cama de los padres.

Lo mismo se aplica a los adultos.

Por normativas del hotel no se permite más personas adicionales, de las que la habitación permite.

Si contratan una triple y se presentan 4 personas (mayores de 24 meses) deberán de contratar dos habitaciones dobles, con lo que es posible que se les obligue a cambiar de habitación si existe disponibilidad de este tipo, o a contratar otra en caso de falta de disponibilidad.



Para evitar cualquier problema en el momento de la llegada, por falta de disponibilidad de nueva distribución, les recomendamos contratar la habitación correspondiente por el total de personas que son.

Reservar

Si ha tramitado una reserva online en nuestra web, deberá facilitar un número de tarjeta de crédito para poder realizar el cobro o señal correspondiente.

La tarjeta de crédito debe ser propiedad del titular de la reserva. No aceptamos tarjetas de crédito sino es por una autorización previa del titular de la tarjeta de crédito.

Si ha tramitado una reserva vía email, se aplicarán las mismas condiciones que por la contratación en página web.

En caso de elegir la tarifa no-reembolsable, se aplican las condiciones de dicha tarifa. El importe total se abonará en el momento de realizar la reserva. El hotel solicitará al cliente el documento de identidad o pasaporte para poder emitir la factura.

Cláusulas de cancelación y tipos de reservas

Tipo de reservas:

Desde el hotel ofrecemos dos tipos de reservas con diferentes cláusulas de cancelación. En el momento de la reserva, podrá ver en todo momento la cláusula.

- Nuestra tarifa estándar permite cancelar al cliente gratuitamente hasta 72 horas antes de la llegada. Cancelaciones fuera de plazo o no presentarse en el hotel conlleva una penalización del 100% de la primera noche.
- Nuestra tarifa no reembolsable: el hotel solicitará el pago del 100% de la estancia en el momento de la reserva. Este pago no es reembolsable en caso de cancelación.

Cancelaciones una vez tramitado el check in

En hotel tiene derecho de rescindir el contrato de alojamiento por incumplimiento de las normas, sin devolución del dinero.

Durante el plazo de alojamiento el cliente puede cancelar su estancia e irse antes de lo previsto teniendo en cuenta que existen unas cláusulas de cancelación. En caso de que la reserva se haya tramitado con una agencia de viajes, deberá de ponerse en contacto con ellos y consultar noches de penalización. Cada agencia de viajes tiene una normativa distinta.

En caso de que la reserva sea directa con nosotros, el hotel cobrará el 100% una noche de penalización (siempre y cuando estén dejando la habitación antes de las 12.00hr) más las noches disfrutadas y devolverá el resto del importe, abonando del mismo modo en que pagó.

Las reservas no reembolsables no tienen devolución, su penalización es del 100%.



Devoluciones

En caso de tramitar una devolución, el hotel la efectuará por la misma vía de pago (tarjeta de crédito, transferencia/efectivo...) y siempre restando los gastos de gestión, comisiones de bancos y costes de transferencia o tarjeta de crédito.

Normativas generales de convivencia

Las normativas generales del hotel están a la disposición de todos los clientes en recepción, siendo de obligación para todos los huéspedes el cumplimiento de estas, exponiéndose al pago de un cargo extra o la posibilidad de expulsión inmediata de nuestro hotel en caso de incumplimiento.

Al final de esta página adjuntamos una copia de las condiciones de convivencia que están establecidas en recepción.

Derecho de admisión

El hotel se reserva el derecho de admisión independientemente se trate de un cliente con reserva tramitada por agencia de viajes o directamente con el hotel. En caso de haber entregado dinero a cuenta, se tramitarán las gestiones necesarias para la devolución correspondiente, detalladas en nuestras normativas generales.

Expulsión de un huésped después de haber tramitado el check in

El hotel se reserva el derecho de juzgar cuáles son los niveles aceptables de ruido o comportamiento de sus clientes.

El hotel dará aviso previamente al cliente de su mal comportamiento, en caso de que el cliente no cumpla las peticiones o cualquier otra normativa del hotel, el hotel se reserva el derecho de concluir cualquier reserva o terminar cualquier acontecimiento inmediatamente, sin estar obligado, de abonar por ningún concepto el reembolso de la reserva o tramitar cualquier compensación.

Objetos personales

Todos los huéspedes del hotel son responsables de sus objetos personales, tanto en zonas comunes, como en las habitaciones. El cliente si desea guardar objetos personales de valor, dispone de una caja fuerte en la habitación.

Objetos perdidos

Siempre y cuando el personal del hotel encuentre objetos en la habitación una vez el huésped ha realizado su salida, procederemos a empaquetar dicho objeto con el nombre del titular de la reserva y número de habitación. El hotel guardará el/los objetos en un plazo máximo de 30 días naturales.



El hotel nunca tramita el envío del objeto por correo o por transportista, debe ser el cliente quien se ponga en contacto y contrate los servicios de algún transportista, avisado al hotel del día y hora de la recogida.

Temporadas

El hotel administra diferentes temporadas, ya que nuestro destino es muy variable.

Las temporadas pueden ser variables año tras año, dependiendo de la fecha de semana santa, puentes y festivos, etc. La dinámica de la aplicación de tarifas puede ser variable.

Para su facilidad en encontrar la mejor tarifa, le recomendamos que consulte nuestro buscador de reservas online www.laresidenciatarifa.com o contacte con nuestra recepción 24 h : +34 956 926 444.



Anexo 1 : Normativas de convivencia, establecidas en el libro de recepción y de cumplimiento por parte de todos los huéspedes:

- El hotel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento, tanto en estancias procedentes de tour operadores, puntos online, como de reservas directas realizadas con el hotel, siempre que el cliente haya incumplido una o más normas en repetidas ocasiones y haya sido comunicado.
- Los grupos de menores de 18 años deberán ir siempre acompañados de como mínimo 1 adulto responsable por cada 10 menores de edad. Los responsables del grupo deberán de alojarse también en el hotel siendo los encargados de la vigilancia de los menores. El hotel se reserva el derecho de aceptar las reservas de grupos de menores de edad acompañados por adultos responsables.
- Toda persona que se aloje en el establecimiento deberá de ir registrado con su documento de identidad. A falta de este documento el hotel declinará la entrada de los huéspedes indocumentados.
- Quien dañe el edificio o el inventario deberá responder ante la ley en el marco de la normativa vigente.
- Robos y desperfectos intencionados serán cobrados al coste actual del material/daño y serán debidamente denunciados.
- Los gastos para reemplazar desperfectos, la pérdida de llaves, así como facturas de cargos extras pendientes sin pagar a su salida, se cobrarán de la tarjeta de crédito o el depósito en efectivo como garantía. En caso de no haber efectuado ningún depósito de garantía, el hotel se dispondrá a demandarlos ante la ley en el marco de la normativa vigente. El hotel tiene un margen de 24 horas para tramitar el cobro correspondiente y tramitar la factura.
- El hotel se reserva el derecho de exigir tanto a particulares como a grupos un depósito en efectivo por reserva, se devolverá el día de la salida, cuando se hayan comprobado las habitaciones y se haya realizado la devolución de las llaves.
- El hotel no asume ninguna responsabilidad por daños físicos a clientes, en caso de que el cliente haya obrado con imprudencia. Si los daños físicos son entre varias personas, las autoridades pertinentes se ocuparan del asunto.
- El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en las habitaciones o olvidado en zonas comunes (bicicletas, tablas de surf o kite, etc.). Tampoco se hace responsable de los automóviles estacionados en la propiedad del hotel, ni de la pérdida de dinero o elementos electrónicos.
- Los clientes deberán de respetar los horarios tanto diurnos como nocturnos (sobre todo el horario nocturno), en respecto a la acústica. Solo hará falta la queja de un cliente para que el personal del hotel solicite que no se haga más ruido, tanto en zonas comunes como en las habitaciones.
- Por nuestra seguridad y la suya, está prohibido recibir personas en su habitación que no estén registradas en recepción.
- Está prohibido realizar fiestas en su habitación o realizar comidas.



- Los clientes deberán de respetar el mobiliario del hotel. En caso de daños o suciedad extrema tanto en zonas comunes como en las habitaciones, el hotel procederá a cobrar los gastos pertinentes. Además del mobiliario incluimos también televisores, mandos tv, espejos, secador de cabello, toallas, etc.
- Normativa del restaurante: los clientes no podrán entrar o sacar del restaurante comida o bebidas bajo ningún concepto. El personal de restaurante no guardará bebidas sobrantes para el día siguiente. Esta normativa se aplica en base a la legislación de sanidad vigente sobre comidas y bebidas.
- Normativa del bar: Los clientes no pueden entrar con comida y bebidas del exterior, estando totalmente prohibido formar picnics con alimentos externos que no sean servidos de los suministros del hotel.
- Está totalmente prohibido fumar tanto en las zonas comunes como en las habitaciones. En caso de incumplimiento de dicha norma, el hotel se reserva el derecho a penalizar al cliente con una multa de 250€/habitación.
- Cualquier escándalo causado por el cliente en las zonas comunes o en las habitaciones, se considera falta grave. Así como faltar al respeto al personal, gritar, amenazar, maltratar física y psicológicamente al personal o a otros clientes. En ese caso se procederá a llamar a la policía y se procede a la expulsión directa de ese cliente del hotel.
- Los clientes tienen derecho a las hojas de reclamaciones y consultar las normativas del hotel en todo momento. Estarán siempre a su disposición.

En caso de rescindir el contrato de alojamiento:

El hotel tiene derecho a rescindir el contrato de alojamiento por incumplimiento de las normativas, sin devolución ni compensación en alojamiento para otras fechas por los días no disfrutados.

Los clientes que han sido expulsados del hotel, no tienen derecho de reserva en futuras ocasiones.

Cancelación por parte del cliente de su reserva o estancia

Dependiendo de la agencia o tour operador con el que el cliente haya contratado su reserva hay diferentes cláusulas de cancelación.

Desde el hotel, trabajamos con dos formas de cancelación:

- 1) El cliente tiene derecho de cancelación de la reserva. Cada reserva contiene las cláusulas de cancelación, detalle del pago y señal etc...
- 2) En el momento de la reserva el hotel solicitará un pago o señal del 15% al 25% de su estancia. No obstante si cancela dentro del plazo estipulado en la reserva, el hotel emitirá un bono por el mismo importe que podrá canjear en un plazo de 1 año desde el momento de la emisión.

Cancelación de alojamiento:

El cliente durante su estancia puede cancelar su alojamiento y salir antes de lo previsto. Si la reserva se ha realizado mediante un tour operador o punto de venta online externo al hotel, no hay reembolso del dinero, deberá de consultar con la agencia de viajes las cláusulas de cancelación



pertinentes. En caso de que la reserva se haya tramitado directamente con el hotel, el hotel procederá a gestionar abono del importe, teniendo en cuenta que la salida la debe de realizar antes de las 12 horas del medio día y que cobramos el 100% de una noche de cancelación.

Desde el hotel podemos tramitar cancelaciones en las web de Booking, Expedia y de nuestra web www.laresidenciatarifa.com en caso de que el cliente quiera modificar días de alojamiento aplicando las condiciones de cancelación y modificación.

- El hotel no se hace responsable de problemas ocasionados con transfers, servicio de autobuses, trenes etc.
- El hotel permite el acceso a mascotas, siempre y cuando haya tramitado la reserva para animal de compañía previamente. No todas las habitaciones del hotel están habilitadas para animales. Los perros no podrán entrar en el restaurante o en el bar bajo ningún concepto. Los dueños de los perros deberán traer consigo la documentación en regla y se hacen responsables en todo momento de su comportamiento. Si dicho animal causa desperfectos o daños materiales el propietario deberá hacerse cargo. Al igual que si causa algún daño físico a algún trabajador del hotel o a otros clientes, el propietario del perro es responsable en todo momento. Excluyendo al hotel de cualquier denuncia.
- Los clientes tienen prohibido usar en las habitaciones cualquier tipo de elemento explosivo o inflamable.

Reservas de grupo

- Se considera reserva de grupo aquella formada por más de 6 habitaciones; se aplican automáticamente las condiciones de grupo del hotel que podrá solicitar a través de nuestro correo electrónico.

Restaurante

- En el régimen de la media pensión, las bebidas de la cena no están incluidas.
- El hotel no guarda bebidas sobrantes por medidas de sanidad. Si el cliente desea puede llevarse su bebida sobrante a la habitación. No siendo posible volver a entrar con dicha botella al restaurante el próximo día. Por sanidad y por responsabilidad salubre, el cliente no puede extraer comida del restaurante para llevársela a excursiones. Ya que durante el transcurso del día dicha comida puede haberse contaminado. Además el cliente no podrá entrar con comida del exterior al restaurante o bebidas por el mismo motivo.
- Si el cliente tiene contratada media pensión o desayuno y no llega durante el horario de las comidas, el hotel no ofrecerá un picnic para compensar. Es responsabilidad del cliente llegar a las horas establecidas.

Condiciones de pago

- Las facturas de alojamiento y régimen detallados en la reserva deberán de abonarse al 100% en el check in o en su defecto en el check out.
- Las facturas pueden pagarse en efectivo o en tarjeta de crédito. También se puede pagar por transferencia bancaria como mínimo 5 días antes de su llegada.
- No se aceptan cheques nominativos.
- En caso de no show o cancelación con menos de 24 horas, el paga o señal no será reembolsable.



- En caso que se tramite una devolución por parte del hotel, se efectuará de la misma forma de pago. Si por parte del cliente el pago fue en tarjeta de crédito, se emitirá un abono de la misma forma. Cualquier abono vendrá adjuntando con su correspondiente factura.
- Todos los extras que se emitirán durante su estancia deberán de ser pagados en el momento del check out. En caso de que el cliente se vaya sin pagar se cobrarán los extras a la tarjeta de crédito que dejó en el momento del check in como fianza. En caso de no tener disponibilidad de dinero o no haber fianza, el hotel demandará al cliente según la legislación vigente.
- Si la reserva requiere depósito deberán realizar dicho pago mediante transferencia bancaria.