
REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

INTRODUCCIÓN

La Casa de Santa María Do Mar, con una superficie total de 2.672 metros cuadrados, está ubicada en la parroquia rural de San Xoán de Dorrón y pertenece al municipio de Sanxenxo en la provincia de Pontevedra.

En sus inicios funcionaba exclusivamente como Casa de espiritualidad, pero desde el año 2013 tras conseguir la licencia (Pensión de 1 estrella), es una Casa de ocupación mixta, además de ejercicios espirituales, retiros, convivencias, etc., siendo idónea para actividades educativas, estancias de trabajo o de descanso; así como para particulares o grupos, que deseen alojarse para descansar o disfrutar de unas vacaciones en un entorno de singular belleza cercano al mar.

La Casa de Espiritualidad Santa María do Mar pone a disposición del huésped sus instalaciones y servicios de alojamiento y manutención de acuerdo al presente Reglamento.

RECEPCIÓN

El acceso a la Casa Santa María do Mar estará operativo durante la estancia de nuestros clientes a través de la entrega de un código para la puerta de entrada principal. En este caso se ruega a los clientes se aseguren de dejar la puerta correctamente cerrada y ser lo más silenciosos posibles por respeto al descanso de los demás visitantes.

RESERVAS

A) ALOJAMIENTO

Para la realización de una reserva el prepagado mediante transferencia bancaria según se detalla a continuación:

En términos generales la señal de reserva no retornable será abonada con un mes de antelación a la llegada de los clientes salvo que se especifique lo contrario y será de entre un 20-50% según tipo de reserva y temporada del año, importe que será detallado en el presupuesto enviado al cliente, previo a la reserva en firme. Si este prepagado no se hubiere realizado se deberá abonar el 100% de la reserva en el momento de la entrada (check-in).

Las reservas individuales o grupales que no hayan concretado el prepagado de garantía dentro de los días de antelación establecidos serán tratadas como reservas confirmadas, pero NO GARANTIZADAS y por tanto el establecimiento se reserva el derecho de disponer de las habitaciones y/o cancelar los servicios solicitados de acuerdo a la demanda con que se pueda contar.

Política de Cancelación Covid 19: En caso de cancelación atribuible al Covid-19 o enfermedad justificable, se procederá a la devolución del importe abonado en concepto de señal deducidas las comisiones o gastos bancarios si los hubiere.

Protocolo de Limpieza:

La limpieza de las habitaciones y cambio de sábanas se hace una vez por semana, si bien los cuartos de baño se limpian y desinfectan con cambio de toallas cada 3 días.

Todos los huéspedes tienen a su disposición útiles de limpieza en cada uno de los pisos por si desearan utilizarlos.

Las zonas comunes debido a la actual situación son desinfectadas y ventiladas diariamente y varias veces según el uso y número de personas.

B) RESTAURACIÓN

Los servicios de restauración se ofrecen dentro del siguiente horario:

- Desayuno : De 7.30h a 10.30 h
- Comida : De 13.00h a 15.30 h
- Cena : De 19.30 a 22:00 h

No obstante, para garantizar y agilizar la calidad y la atención en temporada alta y de las reservas grupales, se recomiendan los siguientes horarios:

- Desayuno : 09:00 horas
- Comida : 14:00 horas
- Cena : 20:30 horas

Siempre negociado y pactado con el responsable del grupo con anterioridad.

En caso de contratar servicios de restauración (almuerzos, meriendas y/o cenas), si se produce cancelación de la reserva, los gastos originados ascenderán al mismo importe del adelanto realizado, salvo que la cancelación se produzca con un plazo anterior a una semana de la fecha de llegada, en cuyo caso no superarán el 20% del importe total de la reserva.

C) EVENTOS Y ALQUILER DE SALAS

La Casa pone al servicio de los grupos sus salas, previa reserva. El abono de las mismas se realizará en el momento del check in de acuerdo a la tabla de tarifas vigente en cada momento.

De desear servicio de restauración adicional al uso de la sala será necesario realizar un anticipo del 20% del importe total a abonar, no reembolsable en caso de cancelación. Este anticipo se

abonará mediante transferencia bancaria al menos quince días antes de la fecha prevista para el evento. El saldo restante se cancelará en el establecimiento contra presentación de la factura correspondiente por el total de los servicios contratados.

Será posible ajustar la cantidad de asistentes y/o huéspedes hasta 48 horas antes de la fecha del evento. Pasado ese plazo, los números reservados hasta ese momento serán finales a los efectos de calcular los valores totales de asistentes y/o huéspedes.

CHECK IN Y CHECK OUT

Todos los huéspedes están obligados a presentar un documento de identificación en el momento de su ingreso, así como a firmar su registro de huéspedes en el establecimiento.

El abono de las habitaciones contratadas se realizará, de no haber sido hecho a través de prepago, en el momento del check in y contra presentación de la factura por el total de la estancia, número de habitaciones y servicios contratados.

Se podrá pagar en efectivo y con tarjeta bancaria. No se admiten cheques personales como forma de pago. Si durante la estancia hubiera consumos adicionales se abonarán en el momento de la salida del Hospedaje.

En el momento del check in se entregará la llave de la habitación, código de apertura de puerta principal y clave wi-fi.

El horario del check in comienza a las 14:00 horas del día señalado como fecha de entrada. El check out para abandonar la habitación se establece a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En caso de necesitar permanecer en la habitación, se cobrará un cargo extra de medio día hasta las 18:00 horas y a partir de esa hora se cobrará un día completo.

Antes de abandonar la casa deberá entregar la llave de su habitación a nuestro personal de recepción.

Fuera del horario del hospedaje (sea porque el huésped llegue antes del horario de check in o bien porque desee abandonar el Hospedaje pasada la hora del check out) podrá dejar su equipaje en la consigna, sin cargos extras.

DERECHO DE ADMISIÓN

El establecimiento se reserva el derecho de admisión.

No se permitirá el acceso y/o permanencia de personas en el establecimiento, aun cuando existiera una reserva, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el cliente se niegue a registrarse o a presentar un documento de verificación de identidad propio y/o de los acompañantes.
- b) A aquellos clientes que no hubieren realizado el pago oportunamente si así se hubiere acordado previamente y/o a aquellos que una vez en el establecimiento, se negaran a abonar los gastos de su estancia o demostraran no contar con la capacidad de hacerlo.

- c) Cuando la persona manifieste actitudes violentas o se comporte de forma agresiva, provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros clientes o al personal del establecimiento.
- d) Cuando se atente contra la normal convivencia del establecimiento.
- e) Cuando el cliente muestre síntomas inequívocos de estar bajo los efectos de alcohol, drogas, estupefacientes o sustancias adictivas que puedan provocar una conducta inapropiada y afectar la seguridad y tranquilidad de los demás huéspedes del establecimiento.

NORMAS DE CONVIVENCIA

No hay un código de vestimenta en el Hospedaje, sin embargo, no se permite el tránsito por pasillos, comedor, jardines y demás zonas comunes en traje de baño, torso descubierto, o condiciones inapropiadas.

Por cuestiones de higiene y para preservar la buena convivencia no están permitidas la presencia de mascotas (perros, gatos, hamsters ..., o cualquier otro animal).

No está permitido que los huéspedes saquen el mobiliario o introduzcan otro distinto en las habitaciones. Rogamos respeten el mismo, así como el resto de las instalaciones de la casa y jardín.

La instalación eléctrica de su habitación es de **220 Voltios**. No se admitirá la introducción en las habitaciones de aparatos eléctricos, con la única excepción de los propios para la higiene personal como máquinas de afeitar, secadores de pelo, etc.

Para planchar sus prendas personales el centro pone a su disposición, previa solicitud, tabla de planchado y plancha. No está permitido hacerlo sobre la cama o el mobiliario de la habitación ya que puede causar un incendio.

Está prohibido fumar en el interior de las instalaciones, incluyendo habitaciones, comedor, salas de reuniones y demás espacios cerrados. Para hacerlo deberá salir al exterior del edificio.

Para el desecho de basura, haga uso de las papeleras de su habitación, de las instalaciones comunes o bien pregunte a nuestro personal.

Las toallas y ropa de las habitaciones son para el uso y la higiene personal y no está permitido sacarlas de la habitación.

El Hospedaje tiene sus propias capillas a disposición de los clientes. Se ruega respeto y una actitud de silencio adecuado en su interior.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

Mantenga la puerta cerrada cuando esté dentro de su habitación y asegúrese de dejarla cerrada cuando se retire de ella.

Vigile y controle su equipaje. La Casa no se hace responsable de la pérdida, extravío o deterioro de ni ningún objeto propiedad de las personas alojadas dentro del recinto.

Si descubre algún tipo de fallo o avería, rogamos se ponga en contacto con el personal del Centro.

Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

Nuestras instalaciones están a su servicio para que usted tenga una estancia agradable. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario, la infraestructura y los jardines.

RESPONSABILIDAD LEGAL

Quien dañe el edificio, bienes muebles o el inventario responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (esto es válido especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores).

Robos y desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente.

Los gastos para sustituir eventuales desperfectos o la pérdida de las llaves se cobran a los clientes.

La Casa Santa María do Mar no se hace responsable de la pérdida, extravío o deterioro de ni ningún objeto propiedad de las personas alojadas.

No nos hacemos responsables de los daños que puedan ser ocasionados en su vehículo por terceros dentro de la zona de aparcamiento.

CALIDAD DE SERVICIO

La Casa Santa María do Mar trabaja para ofrecer la máxima calidad en todos los servicios ofertados, para ello se solicita a los huéspedes que cumplimenten las encuestas de satisfacción que encontrarán en sus habitaciones antes de salir y/o que dejen sus sugerencias en la recepción.

HOJAS DE RECLAMACIONES

El Hospedaje dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

PROTECCIÓN DE DATOS

La Casa Santa María do Mar, se obliga a cumplir con las normas sobre tratamiento de datos de carácter personal, concretamente con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y el Reglamento que lo desarrolla, vigente desde el 25 de Mayo de 2018 e toda Europa.

El Hospedaje tratará los datos de sus clientes de forma automatizada y garantiza la guardia y custodia de los ficheros bajo su responsabilidad. El cliente puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose por escrito al responsable del tratamiento de datos y titular de los ficheros que se encuentran en el establecimiento.

INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

Ante la infracción de una o más de una de las normas recogidas en este reglamento, la Casa se reserva el derecho a rescindir inmediatamente el servicio acordado, quedando el cliente igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento y servicios adicionales fijados en la reserva.

¡GRACIAS POR ESCOGER LA CASA SANTA MARÍA DO MAR, DISFRUTE DE SU ESTANCIA!