

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR WOSTEL MÁLAGA

Vértice Hoteles 2025

Las personas que accedan a **Wostel Málaga** deberán cumplir las normas establecidas en este **Reglamento de Régimen Interior**, conforme a lo dispuesto en la *Ley 13/2011, de Turismo de Andalucía*, y el *Decreto 13/2020, de 18 de mayo*, sobre establecimientos hoteleros.

1. Los clientes están obligados a respetar las **normas de uso y convivencia**, el **descanso de los demás huéspedes y el buen estado de las instalaciones**.
2. Este Reglamento fija las **condiciones de admisión**, las **normas básicas de comportamiento** y funcionamiento, y todo lo necesario para garantizar **una estancia segura y agradable para todos**.
3. En caso de **incumplimiento grave** o de uso indebido del alojamiento, la dirección podrá solicitar el **auxilio de los agentes de la autoridad** conforme *al Artículo 36.4 de la Ley 13/2011*.

El Reglamento está disponible en la Recepción y en la web oficial de Wostel Málaga, en español e inglés.

PAGOS DE SERVICIOS

Artículo 1. Forma de pago y reserva

Wostel Málaga solo admite **pagos online mediante reserva previa** a través de la web oficial o agencias autorizadas. En el caso de **reservas de paso (walk-in)**, el **pago deberá realizarse antes del registro de entrada**.

Artículo 2. Política de cancelación

Las **condiciones de cancelación o modificación** dependerán del canal de venta utilizado (Booking.com, Expedia, u otras agencias online). El huésped deberá **consultar directamente con la agencia** donde realizó la reserva.

Artículo 3. Medios de pago aceptados

Se acepta **pago en efectivo**. También se aceptan **tarjetas de crédito o débito válidas (Visa o MasterCard)** como forma de pago.

Artículo 4. Servicios extra

Cualquier **servicio adicional** (como limpieza extra, uso de lockers, si los hubiera, desayunos u otros) deberá ser **abonado previamente** a su utilización, ya sea en el **quiosco de autoservicio o en la recepción**.

DERECHO DE ADMISIÓN

Artículo 5. De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 5 del Decreto 47/2004, de 10 de febrero*, de Establecimientos Hoteleros, y en cumplimiento de la *Ley 13/2011, de 23 de diciembre*, del Turismo de Andalucía, Wostel Málaga podrá **denegar el acceso o impedir la permanencia** en el establecimiento por las siguientes causas:

- a) Por **falta de disponibilidad o capacidad** del alojamiento o de sus instalaciones.
- b) Por **conductas inapropiadas, peligrosas o molestas** que puedan afectar al bienestar o descanso de otros huéspedes o al personal, o que supongan **riesgo o daño al mobiliario, instalaciones o equipos**. Esto incluye también casos en los que el huésped haya causado desperfectos en estancias anteriores.
- c) Por **deudas pendientes** derivadas de estancias o servicios anteriores, hasta que sean abonadas.

La dirección del establecimiento podrá solicitar el **auxilio de los agentes de la autoridad** para proceder al **desalojo** de aquellos huéspedes que incumplan este reglamento o que pretendan permanecer en el establecimiento con una finalidad distinta a la del alojamiento turístico.

Artículo 6. Gastos en caso de denegación de acceso o expulsión

En los casos descritos anteriormente, el huésped estará obligado al **pago de los gastos y servicios** generados hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

Artículo 7. Derechos del cliente

Son **derechos de los huéspedes de Wostel Málaga**:

1. **Recibir los servicios contratados** con la calidad correspondiente a la categoría del establecimiento y a las condiciones acordadas.
2. **Obtener información veraz, clara y completa** sobre precios, condiciones, horarios y características de los servicios ofrecidos, antes de su contratación.
3. **Recibir los documentos justificativos** de la contratación y de los pagos realizados.
4. **Conocer y aceptar las normas** incluidas en este Reglamento, así como las directrices del personal relativas a seguridad, convivencia e higiene.
5. **Presentar quejas o reclamaciones**, teniendo acceso a las **Hojas Oficiales de Reclamaciones** disponibles en la recepción. La presentación de una reclamación **no exime del pago** de los servicios contratados.
6. **Proteger sus datos personales**, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos. Puede consultar nuestra **Política de Privacidad** en la página web oficial de Wostel Málaga.

SOBRVENTA

Artículo 8. En caso de **sobreventa o falta de disponibilidad** de alojamiento, y conforme a lo dispuesto en el *artículo 25.1 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía*, Wostel Málaga podrá ofrecer al huésped **alojamiento alternativo en un establecimiento de igual o superior categoría**, con condiciones similares a las contratadas. El establecimiento asumirá los gastos de transporte, diferencia de precio y cualquier coste derivado de dicha reubicación.

HORARIOS

Artículo 9. El registro **check-in** se realiza a partir de las **14:00 h**, y el **check-out** deberá efectuarse antes de las **12:00 h**.

Si el huésped permanece en la habitación más allá de la hora de salida establecida (12:00 h) sin acuerdo previo con recepción, el establecimiento podrá aplicar un cargo equivalente a una noche adicional

Artículo 10. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza diario no está incluido, se realizará cada 3 días.

En caso de solicitarlo, se realizará entre las 09:00 h y las 16:00 h, previa solicitud y pago adicional:

- Limpieza completa con cambio de sábanas y toallas: 8 €.
- Cambio de sábanas y toallas sin limpieza: 3 €, disponible bajo petición en la recepción.

Artículo 11. Servicio de recepción

El servicio de recepción está disponible las **24 horas**.

Si en algún momento el recepcionista no se encuentra en el mostrador, puede estar atendiendo otras áreas o a otros huéspedes en zonas comunes. En ese caso, espera unos minutos o llama el número de recepción.

Artículo 12. Servicio de desayuno

El desayuno se sirve de 08:00 h a 10:00 h.

Si no está incluido en la tarifa reservada, puede añadirse durante el registro check-in o hasta 24 horas antes, por un coste adicional de 3,50 €.

Artículo 13. Horario de descanso y silencio

Por respeto al descanso y la convivencia, se establece un **horario de silencio** entre las **23 h y las 8:00 h**, tanto en las **habitaciones (hubs)** como en las **zonas comunes**. Durante este periodo se ruega evitar ruidos, música alta o cualquier comportamiento que pueda perturbar el descanso de otros huéspedes.

SEGURIDAD DE LOS BIENES MATERIALES Y PERSONALES

Artículo 14. Servicio de caja fuerte en la recepción

Wostel Málaga pone a disposición de sus huéspedes un **servicio de custodia de objetos de valor en recepción**, sujeto a **disponibilidad**.

El establecimiento **no se hace responsable** de la pérdida, daño o sustracción de pertenencias **no depositadas formalmente** en la caja fuerte.

Se recomienda a todos los huéspedes **no dejar objetos de valor en las habitaciones o zonas comunes** y utilizar el **servicio de custodia** cuando lo consideren necesario.

Artículo 15. Responsabilidad y seguridad

- a) Wostel Málaga **no se hace responsable del equipaje o pertenencias** que los huéspedes dejen en el establecimiento tras el **check-out** o en **zonas comunes**, salvo que hayan sido **depositadas en la recepción o consigna**.
 - b) El establecimiento **no se responsabiliza de robos o sustracciones** en habitaciones o zonas comunes **más allá del límite cubierto por la póliza de seguros**. Los hurtos quedan excluidos de dicha cobertura.
 - c) Los huéspedes son responsables de **custodiar sus llaves, tarjetas de acceso o códigos digitales** durante su estancia.
-

HABITACIONES (Hubs)

Artículo 16. Norma de uso de las habitaciones (Hubs)

- a) Está **prohibido fumar** o utilizar **cigarrillos electrónicos** dentro de las habitaciones o en cualquier zona interior del establecimiento, conforme a la Ley 42/2010, de 30 de diciembre.
 - b) No se permite **consumir comidas o bebidas** dentro de los dormitorios; para ello se deben utilizar las zonas comunes habilitadas.
 - c) Queda **prohibido el uso de velas, hornillos, planchas o aparatos eléctricos no autorizados** que puedan generar riesgo o molestias.
 - d) Mantén el **orden y limpieza** durante tu estancia. No dejes basura, ropa mojada ni objetos personales fuera de los espacios designados.
 - e) Cualquier **daño o desperfecto** causado por mal uso deberá ser abonado por el huésped, previa valoración del establecimiento.
 - f) El incumplimiento de estas normas podrá implicar **cargos adicionales por limpieza (hasta 100 €)** o la **finalización anticipada de la estancia**.
 - g) El **silencio** dentro de los pasillos y hubs es vital para garantizar el descanso de los huéspedes, por ello las conversaciones telefónicas deben realizarse fuera de los mismos y no está permitido usar equipos audiovisuales o informáticos con volumen de altavoz. El establecimiento pondrá a disposición de los clientes auriculares para su correcto uso.
-

ZONAS COMUNES

Artículo 17. Salón y zonas de descanso

Las zonas comunes están destinadas al **descanso y convivencia** de todos los huéspedes. Se exige mantener un **comportamiento respetuoso y cívico**, evitando ruidos, desorden o actitudes que alteren la tranquilidad del ambiente.

Artículo 18. Aseos comunes

Los aseos y duchas compartidas deben mantenerse en **condiciones de limpieza e higiene en todo momento**.

Está **prohibido dejar objetos personales, toallas o pertenencias en estas zonas**. Cualquier elemento olvidado podrá ser retirado por el personal de limpieza sin previo aviso.

El uso inadecuado o comportamiento incívico podrá conllevar una penalización económica por los gastos de limpieza o reparación ocasionados.

Los secadores de pelo y otros equipos eléctricos deben utilizarse con cuidado; en caso de avería, notifíquelo inmediatamente en la recepción.

Artículo 19. Lavandería (lavadora, secadora y plancha)

El uso de estos servicios debe realizarse **por turnos**, respetando los horarios y la ropa de otros huéspedes.

En caso de encontrar **ropa olvidada o abandonada**, deberá comunicarse a **recepción** para su gestión.

Artículo 20. Cocina y zona de desayuno

Cada huésped es responsable de **limpiar la cocina y utensilios** tras su uso personal.

En el desayuno (modo **self-service**), los huéspedes deberán **fregar los platos, cubiertos y vasos utilizados**.

Los alimentos guardados en neveras deberán estar **etiquetados con nombre, número de Hub y fechas de estancia**.

Wostel Málaga **no se responsabiliza de los alimentos almacenados**.

Antes del **check-out**, los huéspedes deberán **retirar sus pertenencias y desechar la basura**.

Artículo 21. Máquinas expendedoras

El uso de las máquinas expendedoras debe realizarse de forma **responsable y cívica**.

En caso de incidencias o mal funcionamiento, el huésped deberá **informar a recepción**.

Cualquier **daño, deterioro o mal uso de las instalaciones o equipamiento** deberá ser **abonado por el huésped**, previa valoración del establecimiento.