



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

1. Objeto

- a. El objeto de la presente normativa es la regulación de las condiciones de uso y funcionamiento del Albergue “Cotanda – Peñagolosa” durante las fechas que se encuentre habilitado para el desarrollo de esta actividad.
- b. Cualquier duda que pueda surgir respecto de la interpretación de lo dispuesto en la presente normativa será resuelta provisionalmente por la dirección del establecimiento, siendo sus resoluciones inmediatamente ejecutivas.
- c. Es competencia de la dirección del establecimiento la aprobación de instrucciones y circulares que desarrollen lo establecido en esta Normativa.
- d. La dirección o responsable del establecimiento podrá modificar o variar las condiciones del servicio debido a cualquier circunstancia que lo aconseje, por urgente o fuerza mayor.

2. Usos previstos

- a. El establecimiento está destinado durante las fechas de apertura al alojamiento y prestación de servicios de albergue a los usuarios.
- b. Podrán solicitar el uso de las instalaciones entidades, asociaciones, colectivos públicos y privados, personas particulares y grupos que persigan con él satisfacer una finalidad de carácter medioambiental, cultural, deportiva o social.
- c. Quedarán excluidas de este uso, salvo autorización expresa por dirección, despedidas de soltero, fiestas privadas o cualesquiera otros encuentros que tengan objetivos similares a los mencionados.
- d. Durante la estancia, el establecimiento y el entorno natural donde se ubica podrán utilizarse exclusivamente por los miembros del grupo que consten identificados en la solicitud de ocupación.
- e. La persona individual que solicite la reserva alojamiento será considerada la responsable de la reserva, aceptando el contrato y condiciones de uso detalladas en el reglamento de régimen interno.
- f. Los menores podrán alojarse siempre bajo responsabilidad y acompañamiento de adultos, siendo el responsable de la reserva quien garantizará que los menores de edad que se alojen dispongan de la correspondiente autorización del padre, madre o tutor, en caso de no estar acompañados por ellos.
- g. La dirección se reserva el derecho de cancelar la autorización de ocupación si los usuarios no cumplen las condiciones de utilización establecidas en el presente reglamento.
- h. La dirección del establecimiento no se hace responsable de cualquier accidente que pueda producirse entre los usuarios, especialmente como consecuencia del uso indebido de las instalaciones.
- i. Cuando en el establecimiento únicamente se encuentre alojado un grupo, el responsable de la reserva podrá acordar con la dirección del establecimiento horarios y condiciones de uso diferentes a las señaladas en el presente reglamento.

3. Ocupación

- a. Se establece un mínimo de 10 ocupantes y un máximo de 32 personas por estancia con carácter general.
- b. Cuando los grupos sean como máximo de 15 usuarios la dirección podrá complementar la ocupación con otros grupos de personas, salvo que haya sido acordada la ocupación en exclusividad



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

en la reserva correspondiente, pudiendo requerir el abono de un importe complementario conforme a la tarifa existente.

- c. La estancia mínima con carácter general a liquidar será de dos días, sin perjuicio de que la estancia efectiva haya tenido una duración menor.
- d. Los niños que se alojen en el establecimiento, independientemente de su edad, abonarán la cuota por persona y día correspondiente, conforme a la normativa y legislación vigente.

4. Reserva y tarificación

- a. El uso de servicios y dependencias del establecimiento estará sujeto al pago de las tarifas vigentes y la fianza determinada previamente al inicio de la estancia.
- b. Se establecerán distintas tarifas públicas en función de la temporada (baja, alta y extra) y/o fines de semana.
- c. Dichas tarifas se aplicarán al servicio básico de alojamiento.
- d. La solicitud de estancia se realizará por escrito a través de la página del establecimiento en Internet, de sus distribuidores físicos u online, de correo electrónico, por vía telefónica o directamente en el propio establecimiento.
- e. Las reservas quedarán formalizadas una vez se responda favorablemente de forma escrita por parte de la dirección del establecimiento.
- f. Para la formalización de la reserva podrá requerirse el abono de un anticipo del importe determinado por la dirección en función de las fechas, ocupación y otros factores.
- g. Con carácter general, no se procederá a alojar usuarios sin previa reserva.
- h. Los menores que se alojen en el establecimiento, independientemente de su edad, a efectos legales deben computar en las plazas legales determinadas para el establecimiento y deberán abonar la cuota por persona y día correspondiente establecida en la tarifa.
- i. Cada plaza incluirá colchón con su funda, almohada con funda y manta.
- j. El cliente podrá contratar opcionalmente el servicio de sábanas y toallas, conforme a la tarifa vigente, siendo por cuenta del usuario la preparación de la cama.
- k. Cuando el usuario no contrate el servicio de sábanas, deberá obligatoriamente utilizar sábanas propias o saco de dormir, no pudiendo dormir directamente sobre la funda del colchón.
- l. La pensión completa o la media pensión (comida o cena) sólo se ofertará bajo requerimiento y siempre que haya disponibilidad, debiendo comunicarlo en el momento de la reserva. En el caso de requerirse dietas especiales, alergias alimentarias, etc., deberá comunicarse en el momento de contratación de la pensión completa.
- m. Los días se contabilizarán en unidades enteras, desde las 11 horas de un día a las 11 horas del día siguiente. De esta forma, cuando la salida se produzca de forma efectiva pasadas las 11 horas, se contabilizará un nuevo día a efectos del devengo de la tarifa.
- n. Salvo casos excepcionales debidamente justificados, la duración máxima para la que se autorizará la utilización de los establecimientos será de 15 días naturales.
- o. El importe acordado para la reserva deberá ser abonado íntegramente, aunque el número de personas alojadas finalmente sea inferior a los comunicados, dado que la preparación y estimación de ingresos y costes asociados a la reserva se ha realizado considerando las personas inicialmente comunicadas.



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

- p. En caso de que finalmente se alojen más personas de las comunicadas deberá abonarse antes de iniciar la estancia el importe correspondiente al incremento, conforme a las tarifas vigentes, para poder suplir los gastos derivados y cumplir con la legislación vigente, incluyendo las tarifas publicadas y registradas en el Gobierno de Aragón.
- q. La dirección podrá establecer tarifas de limpieza extraordinarias cuando finalice el periodo de alojamiento y se requieran servicios de limpieza superiores a los habituales tras una estancia.

5. Cancelación de la reserva

- a. Con carácter general, el responsable de la reserva tiene derecho a cancelarla sin coste alguno con una antelación de 28 días.
- b. Cuando la cancelación se produzca entre los 28 y los 14 días, se establecerá una penalización mínima del 25% en temporada baja y media, y del 50% en temporada alta.
- c. Cuando la cancelación se produzca a menos de 14 días de la fecha de entrada la penalización será de un 50% con independencia de la temporada.

6. Entrada

- a. La entrada de los usuarios se producirá a las 17 horas del día de inicio, salvo acuerdo previo entre el responsable de la reserva y la dirección.
- b. Para realizar el registro de entrada deberá presentarse un documento de identidad o acreditativo con foto, carné de conducir o pasaporte, evidenciando que es el responsable de la reserva.
- c. El día de entrada en el refugio, se firmará por parte del solicitante y del encargado del Ayuntamiento un acta de inicio en la que se especificará el estado general de la instalación y un inventario del mobiliario y accesorios, así como estado de limpieza.
- d. El responsable de la reserva deberá notificar si hay algún cambio respecto a las personas que se van a alojar, cumplimentando el parte de viajeros, y, en caso de alojarse más personas, abonando el importe complementario correspondiente.
- e. El importe total de la estancia pendiente de pago (asociado a la tarifa, a la fianza o a servicios complementarios requeridos) se abonará en el momento del registro de entrada. El no abono del importe pendiente podrá original la cancelación de la reserva por parte de la dirección.
- f. Se entregará dos copias de las llaves o facilitará la clave electrónica que permita la apertura de la puerta principal.

7. Información y contacto

- a. El establecimiento dispondrá de un servicio de atención a los usuarios de 10:00 a 20:00h, ya sea con personal o bien con medios tecnológicos sustitutos.
- b. Para casos de emergencia, se facilitará uno o varios teléfonos de contacto a los que poder recurrir fuera del horario anterior.
- c. El Establecimiento dispone de un tablón informativo ubicado en la zona de recepción. En él se encontrará publicadas las presentes normas de régimen interno, las tarifas y otra información de interés para los usuarios.

8. Uso de las instalaciones y servicios comunes

- a. Los usuarios deberán hacer un uso correcto de la instalación.



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

- b. Los usuarios tendrán libre acceso a las instalaciones previstas para el alojamiento, asegurando las debidas condiciones de higiene y limpieza durante toda la estancia, debiendo dejarlo en las mismas condiciones que lo encontraron en el momento de su salida.
- c. El establecimiento dispone de una cocina para uso interno, dotado de placa vitrocerámica, microondas, frigorífico y zona para el lavado de cubertería y vajilla. Su horario por defecto será de 08.00 a 22.00 h. La cocina ha de ser utilizada de forma responsable. Es obligación de cada usuario dejar los utensilios limpios y el office recogido después de su uso. Cada usuario deberá marcar su comida o bebida con nombre y fecha de salida y retirarlos de la cocina antes de salir del establecimiento. Las bebidas y alimentos que no estén marcados debidamente serán retirados por los responsables del establecimiento.
- d. La atribución de plazas y dormitorios se realizará teniendo en cuenta la mejor organización, distribución y aprovechamiento del establecimiento para el mayor número de personas usuarias teniendo en cuenta la disponibilidad de la instalación, pudiendo la dirección del establecimiento, a su criterio, determinar condiciones de uso.
- e. Las literas superiores únicamente podrán ser utilizadas por personas con un máximo de 50 kilogramos de peso.
- f. La lavadora podrá utilizarse únicamente, abonando la tarifa establecida, a partir de las dos horas tras la salida del sol (orto) y una hora antes de su puesta (ocaso). Los usuarios deberán dejar la dependencia en buen estado de uso.
- g. No está permitida la entrada a las instalaciones de mantenimiento (cuarto de calderas, de luces y de motor), salvo autorización expresa de la dirección.
- h. En todo momento deberán realizar un consumo responsable de agua potable.
- i. La instalación eléctrica depende de placas solares, por lo que, en caso de un uso excesivo, puede quedarse sin luz, pese a disponer de mecanismos alternativos de generación. Por ello, realizarán un uso responsable considerando la ausencia de luz solar debido al clima o los horarios.
- j. El entorno del establecimiento deberá mantenerse limpio de basuras, debiendo retirarse toda clase de restos y depositarse en los cubos de la instalación.
- k. Con carácter general, los usuarios no podrán invitar a terceros dentro de la instalación para velar por la seguridad de las personas y bienes alojadas. El acceso de personas invitadas se hará previa autorización expresa de la dirección del establecimiento y de acuerdo con las instrucciones expresadas.

9. Animales domésticos y perros guía

- a. Conforme a la legislación vigente, se permite la entrada de perros guía sin restricciones bajo responsabilidad del titular.
- b. Únicamente se permite la entrada de animales domésticos en la planta baja, hasta un máximo tres por grupo alojado.
- c. Los titulares de los animales serán los responsables de que mantengan la debida higiene en todas las instalaciones.
- d. Deberá mantener la debida limpieza e higiene y recoger las heces como mínimo a un radio de 500 metros del establecimiento, pudiendo sustraerse de la fianza el importe asociado a la limpieza de las instalaciones y terrenos limítrofes al establecimiento.



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

10. Seguridad y Salud

- a. El establecimiento dispone de un botiquín de primeros auxilios, pero no de personal sanitario que lo atienda ni de medio de transporte.
- b. El botiquín no incluye en ningún caso medicamentos, sino útiles para facilitar el primer auxilio. Será responsabilidad del responsable de la reserva, los usuarios mayores de edad y los padres, madres o tutores para el caso de los menores, traer aquellos medicamentos y útiles que consideren pueden requerir función de las personas de su grupo.
- c. No contaminarán el medio natural ni los recursos hídricos, ni dañarán la flora y la fauna local, velando por una convivencia pacífica entre todos los habitantes que comparten este ecosistema.
- d. Aceptará y reconocerá que uno de los principales valores del establecimiento es la convivencia en un entorno natural con muy baja intervención humana, pudiendo estar, por ello en contacto con plantas y animales domésticos y salvajes, potencialmente peligrosos, que pueden requerir su atención plena para velar por la seguridad y salud propia y del resto de personas del grupo, muy especialmente de los menores, siendo los únicos responsables en caso de cualquier incidente, eximiendo a la dirección del establecimiento de todas las consecuencias derivadas.
- e. Por razones de seguridad, se prohíbe taxativamente el uso hornillos, estufas, acumuladores u otros dispositivos que puedan originar un incendio en el interior del establecimiento o en las parcelas limítrofes.
- f. Respetarán la prohibición de encender fuego en la totalidad de los terrenos y la barbacoa exterior, conforme requiera la legislación vigente estatal y de la comunidad de Aragón.
- g. No dejarán en la naturaleza o sobre la superficie del establecimiento materiales potencialmente inflamables o que puedan originar un incendio inmediato o en un futuro.
- h. Los usuarios deberán garantizar que las salidas se encuentren desbloqueadas mientras haya una persona en los mismos para garantizar los procedimientos de evacuación de emergencia y prevención de incendios.
- i. Los usuarios serán los únicos responsables de controlar y garantizar que los alimentos y bebidas almacenados o consumidos se encuentran en las debidas condiciones y no se han deteriorado, así como que no son consumidos por personas alérgicas, intolerantes o con riesgos asociados a su consumo.
- j. Los usuarios deberán solicitar a la dirección del establecimiento autorización previa para cualquier actividad que pueda implicar un riesgo para las instalaciones, servicios, el entorno natural u otros grupos alojados. No podrán ejercerla si no se ha comunicado la autorización correspondiente por la dirección.

11. Derechos de los usuarios

Serán derechos de cualquier usuario del establecimiento:

- a. Utilizar las instalaciones y servicios contratados de acuerdo con el presente reglamento y con la normativa interna del establecimiento. Cuando no se disponga
- b. Recibir información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios.
- c. Obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, los recibos correspondientes a la misma.



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

- d. Formular quejas o reclamaciones, para lo cual tendrán a su disposición los medios adecuados para ello, incluyendo la hoja de reclamaciones. Cualquier persona usuaria, previa exhibición de su DNI, pasaporte o carnet de usuario podrá utilizar el Libro de Reclamaciones haciendo constar en el mismo, junto a la reclamación, su identificación con nombre, apellidos y domicilio. En tiempo y forma, se procederá a contestar por escrito o, si fuere el caso, en el mismo lugar verbalmente.
- e. Cualesquiera otros derechos que vengan reconocidos en la legislación vigente de aplicación.

12. Normas de Convivencia y Obligaciones

Los usuarios:

- a. Respetar con carácter general lo establecido en el presente reglamento del establecimiento y las instrucciones que dicte la dirección del establecimiento.
- b. Respetarán en todo momento las normas de seguridad y salud, priorizándolas en todo momento ante otras consideraciones.
- c. Tendrán un comportamiento respetuoso con el personal, las instalaciones, el entorno natural y con el resto de los usuarios y personal del establecimiento.
- d. Eximen de toda responsabilidad derivada de sus actos al titular y los responsables del establecimiento.
- e. Respetarán el sueño de las demás personas durante la noche.
- f. Evitarán altercados con los usuarios del establecimiento y visitantes de las instalaciones y entorno natural.
- g. Seguirán las indicaciones pertinentes que reciban del personal encargado de hacer cumplir la presente Normativa de Régimen Interno.
- h. Respetarán el edificio y las instalaciones, comprometiéndose a no alterarlos.
- i. Respetarán y cuidarán el entorno natural, incluyendo la flora, la fauna y los recursos hídricos.
- j. Velarán por su seguridad y salud y de las de las personas que se encuentran alojadas, especialmente los menores, eximiendo a la dirección del centro de toda responsabilidad.
- k. No fumarán dentro de las instalaciones y recogerán las colillas, no dejando ninguna en todo el entorno natural que rodea el establecimiento.
- l. No consumirán bebidas alcohólicas de más de 15 grados y/o sustancias estupefacientes con carácter general, y garantizarán que no se embriagarán ni perderán el control de sus actos con independencia de lo consumido, bajo riesgo de desalojo a decisión única de la dirección del establecimiento.
- m. Respetarán el horario de silencio y descanso, que queda establecido por defecto entre las 23:00 h y las 8:00 h.
- n. Respetarán los horarios establecidos por el responsable de la reserva para los desayunos, almuerzos, cenas y otras actividades que se consideren actos colectivos.
- o. No colgarán ropa, calzados, ni otros objetos en las ventanas o balcones.
- p. Efectuarán las entradas y salidas siempre por las puertas destinadas a este fin, no utilizando nunca para ello las ventanas, balcones ni otro tipo de huecos al exterior.
- q. Respetarán las normas sociales de convivencia e higiene personal. Vestirán y calzarán adecuadamente en los lugares comunes y en las habitaciones compartidas con otros usuarios.



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

- r. Velarán por la seguridad de sus objetos personales, siendo el único responsable en caso de pérdida o robo, eximiendo de toda responsabilidad al establecimiento.
- s. No almacenarán ni consumirán alimentos o bebidas en las habitaciones.
- t. No prepararán alimentos fuera de la cocina.
- u. Utilizarán de forma responsable y cuidarán los servicios comunes habilitados, incluyendo, a modo de ejemplo, los dispositivos para proveer de conectividad telefónica, de conectividad a Internet, la pantalla de proyección, los altavoces y todo el mobiliario de la instalación.
- v. Utilizarán de forma responsable los servicios y consumirán los productos opcionales que adquiera, comprometiéndose, en su caso, el responsable del grupo a abonar la tarifa correspondiente.
- w. Respetarán el orden y distribución de muebles. Bajo ningún concepto se podrá alterar el mismo sin consentimiento previo de la dirección.
- x. No sacarán al exterior muebles, colchones y otros objetos del interior establecimiento, salvo consentimiento previo de la dirección.
- y. Notificarán con la máxima diligencia al responsable de la reserva y/o a la dirección del establecimiento sobre cualquier evento o circunstancia que pueda poner en riesgo la salud de los usuarios o la integridad de los bienes alojados en el establecimiento.
- z. Tendrán voluntad de contribuir a la mejora del alojamiento que pueda beneficiar a los usuarios alojados en la actualidad o en un futuro, notificando cualquier anomalía en el uso, desperfecto u oportunidad de mejora.
- aa. Velarán por el uso racional de la electricidad de origen solar, usando los cargadores de móviles, ordenadores, cámaras de fotos, tabletas, etc. únicamente a partir de las dos horas tras la salida del sol (orto) y una hora antes de su puesta (ocaso).
- bb. Cumplirán con cualesquiera otras obligaciones que se deriven de la legislación vigente o del presente reglamento.
- cc. El incumplimiento grave, a criterio de la dirección del establecimiento, de los puntos anteriores y aquellos derivados de la norma de régimen interno podrá originar el desalojo inmediato de la persona o grupo completo, en virtud del derecho de admisión, y sin perjuicio de ulteriores reclamaciones y exigencia de responsabilidades, así como su no admisión en futuras reservas durante un plazo de hasta cinco años. Explícitamente, se considerará incumplimiento grave:
 - a. La actuación negligente contra la salud de los usuarios, la prevención de incendios, el cuidado y protección del medioambiente y la contaminación de las aguas.
 - b. La utilización para fines distintos, el deterioro intencionado o la negligencia grave en el cuidado y conservación de las instalaciones o materiales cedidos.
 - c. La reiterada desobediencia de las instrucciones de la dirección del establecimiento.
 - d. El mantenimiento de un comportamiento obstinadamente contrario al buen orden de los servicios, de la convivencia con otras personas usuarias del establecimiento o del cuidado del entorno natural.
 - e. El impago de los precios públicos exigibles por la utilización de los servicios, las salas y otras dependencias o elementos del establecimiento.

13. Salida

- g. La salida se producirá antes de las 11 horas del día de finalización de la autorización.



NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

- h. A la finalización de la estancia, se firmará un acta de finalización donde se anotarán las variaciones en el inventario, los posibles desperfectos ocasionados y el estado de limpieza en que queda la instalación.
- i. Se abonará en ese momento el resto de los servicios complementarios que puedan haber sido consumidos.
- j. Al finalizar la estancia se deberá devolver cualquier material entregado en su entrada al establecimiento, pudiendo ser requerido abonar un importe adicional superior a la tarifa de reserva en caso de pérdida.
- k. En caso de haberse producido desperfectos, no se devuelvan las llaves antes de la hora de finalización de la estancia o que no se entregue en las condiciones de limpieza en las que estaba en el momento de la entrada, puede ser requerido abonar un importe extra, pudiendo ser deducido de la fianza o bien, si no permite cubrir la totalidad del importe justificado, ser requerido abonar un importe adicional al responsable de la reserva.