

## AYUNTAMIENTO DE EL HERRUMBLAR

## ANUNCIO

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL ALBERGUE JUVENIL MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE EL HERRUMBLAR****Artículo 1.-Objeto.**

El objeto de este reglamento es la regulación del régimen interno, de las condiciones de uso y del funcionamiento del albergue juvenil municipal perteneciente al Ayuntamiento de El Herrumblar.

El albergue es un servicio público municipal que estará sujeto a los modos de gestión de los servicios públicos que están legalmente establecidos.

**Artículo 2.- Fines del albergue municipal.**

El albergue municipal es un establecimiento que se destina a dar alojamiento, como lugar de paso o estancia o de realización de una actividad, preferentemente a visitantes del municipio de forma individual o colectiva (asociaciones infantiles y juveniles, asociaciones socio-culturales, centros escolares y entidades sin ánimo de lucro en general) como marco de una actividad de tiempo libre o formativa.

Las finalidades de esta instalación, son:

- a. Proporcionar alojamiento específico para alberguistas y visitantes.
- b. Servir de marco de las actividades programadas por el Ayuntamiento de El Herrumblar para la realización de actividades dirigidas a la promoción del municipio y su entorno natural, patrimonial y cultural.
- c. Proporcionar a entidades, asociaciones, fundaciones, instituciones, grupos, familias, etc., lugares de convivencia y de realización de actividades educativas, lúdicas, sociales y deportivas.

**Artículo 3.-Normas generales:**

1. La estancia en el Albergue comprende el uso y goce pacífico de la plaza de alojamiento y demás servicios contratados, y durará el tiempo convenido, plazo que habrá de constar expresamente en la tarjeta de admisión.
2. La duración del alojamiento se contará por días o jornadas, conforme al número de pernотaciones.
3. Salvo pacto en contrario, la jornada comenzará a las 13 horas del primer día del período contratado y terminará a las 11 horas del día señalado como fecha de salida. El cliente que no abandone a dicha hora el alojamiento que ocupa se entenderá que prolonga su estancia un día más.

**Artículo 4.-Reservas:**

1. Las reservas se realizarán siempre por escrito ( correo electrónico), con 15 días naturales de antelación, o en las oficinas del Ayuntamiento, en horario de oficina, de 9 a 13 horas, de lunes a viernes. También se podrá reservar mediante la sede electrónica, con 15 días naturales de antelación.
2. Las condiciones de reserva serán la disponibilidad de plazas y el cumplimiento de las condiciones administrativas correspondientes. Las demandas de estancias sin previa reserva se admitirán siempre que existan plazas disponibles.
3. En determinadas fechas del año, como puentes, Semana Santa, verano, Navidad, Fiestas Patronales u otras que se determinen, la dirección podrá establecer condiciones específicas de reserva anticipada.
4. Para los grupos es imprescindible la reserva previa al menos con 15 días naturales de antelación. Los grupos facilitarán una lista de usuarios al incorporarse al albergue con nombre, apellidos y DNI.
5. La instalación no adquirirá ningún compromiso con las reservas realizadas en tanto no se produzca el anticipo del 25 % en concepto de reserva de plaza, el resto se abonará a la llegada de la instalación. Los servicios adicionales serán abonados al contratarlos.
6. El anticipo del 25 %, en concepto de reserva de plaza, debe hacerse efectivo mediante transferencia bancaria.

**Artículo 5.-Cancelación de reservas:**

1. Todas las cancelaciones o cambio de reservas se realizarán por escrito (correo electrónico) o en el propio albergue. El personal del albergue enviará un documento de confirmación de la cancelación o cambio de reservas. Si no se recibe ninguna contestación la cancelación o el cambio no habrá sido procesado.

2. Se realizará la devolución del 25 % del coste de la reserva cuando ésta se cancele con una antelación de 5 días naturales a la ocupación.
3. En ningún caso se devolverá el coste de la reserva cuando se cancele con una antelación inferior a los 5 días naturales

**Artículo 6.-Tarjeta de admisión:**

A todo cliente, antes de su admisión, le será entregado un documento en el que constará el nombre del establecimiento, precio del alojamiento, número de plazas contratadas y fecha de entrada y de salida. Dicho documento, firmado por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos, y su copia deberá conservarse en el establecimiento a disposición de la Administración durante un año.

**Artículo 7.-Precios:**

Los precios serán establecidos mediante Ordenanza reguladora de la tasa por la prestación del servicio municipal de albergue aprobada por el Excmo. Ayuntamiento de El Herrumblar.

**Artículo 8.-Tasa:**

8. 1.-Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios prestados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio se entenderá que el pago debe efectuarse en el mismo establecimiento y en el momento de ser presentada para el cobro la tasa correspondiente, que en todo caso será al comienzo de la estancia o actividad.
8. 2.-El recibo deberá expresar los diversos servicios prestados, sea nominalmente o en clave, cuya explicación aparecerá inexcusablemente en el impreso. En todo caso, aparecerá desglosada por días y conceptos, sin que quepa la simple expresión de los totales.
8. 3.-En el recibo habrá de figurar, junto al nombre y datos del establecimiento, el nombre del cliente, el número o identificación del alojamiento asignado al mismo, el número de plazas contratadas, la fecha de entrada y la de salida y la fecha de expedición.

**Artículo 9 .- Horarios de los servicios.**

El albergue dispondrá de un tablón de informativo ubicado en un lugar bien visible en el que la Dirección publicará las disposiciones generales y particulares que han de regir el establecimiento. En particular, el régimen de horarios de los servicios y el funcionamiento de las instalaciones (habitaciones, cocina, administración, apertura y cierre de instalaciones, etc.)

**Artículo 10.-Prestación de servicios:**

- 9.1.-El titular del albergue será responsable de la adecuada calidad en la prestación de los servicios, la cual se realizará de forma directa, individualizada y personal, o bien por personal cualificado para dicha función.
9. 2.-El titular o persona delegada estará localizable durante las 24 horas del día para solucionar los posibles problemas que pudieran plantearse en el establecimiento.

**Artículo 11.-Mantenimiento del establecimiento:**

Las instalaciones, mobiliario, elementos decorativos, enseres y menaje serán en todo momento los adecuados al nivel de calidad y a la categoría del establecimiento, y se mantendrán en las debidas condiciones de funcionamiento y limpieza.

**Artículo 12.- Derechos de los alberguistas.**

1. Utilizar las instalaciones y servicios contratados, de acuerdo a la presente normativa.
2. Recibir información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios.
3. Obtener cuantos documentos acrediten en términos de su contratación y los correspondientes recibos correctamente emitidas.
4. Formular quejas o reclamaciones, para lo cual tendrán a su disposición la hoja de reclamaciones y el cuestionario de satisfacción.
5. Cualesquiera otros derechos que vengan reconocidos en la legislación de vigente aplicación.

**Artículo 13.- Obligaciones de los alberguistas.**

1. Respetar lo establecido en el reglamento de régimen interno y las instrucciones de la Dirección del albergue.
2. Hacer buen uso de las instalaciones, mobiliario, equipamiento y servicios.
3. Comunicar a la Dirección de la instalación las anomalías de funcionamiento, roturas o deficiencias que se observen.

4. Respetar el horario de descanso de 00.00 a 8.00 horas.
5. Respetar los derechos de las demás personas, especialmente en las reservas de salas y espacios comunes previamente concedidos.
6. Los alberguistas deberán utilizar sus propias sábanas y funda de almohada, así como sus toallas. El servicio del albergue solo ofrece colchas y mantas.
7. La ropa, zapatos, mochilas, etc. deben estar recogidos dentro del armario.
8. La cama debe hacerla el propio usuario.
9. La limpieza de habitaciones y espacios comunes se realizará por personal del propio centro.
10. Los desperfectos causados por el mal uso o intencionadamente, serán pagados por el causante.
11. Las habitaciones deben dejarse libres a las 11.00 h.
12. Comportarse correctamente en las instalaciones facilitando en todo momento la labor del personal de las instalaciones y la convivencia con otros usuarios.
13. Está prohibido fumar en todo el albergue.
14. Está prohibido comer en las habitaciones.
15. Está prohibido el consumo de alcohol y cualquier sustancia ilegal, siendo su consumo motivo de expulsión del albergue.
16. La Dirección de albergue no se responsabiliza de la pérdida o sustracción de objetos o dinero.
17. Abonar las tasas que se exijan por la utilización de servicios e instalaciones de los albergues.
18. Respetar el horario de apertura y cierre del albergue.
19. En las habitaciones no se podrá poner música si estuvieran alojados más de un alberguista en ellas.
20. No se admitirán mascotas en el albergue, a excepción de perros guía.

**Artículo 14.- Régimen sancionador.**

El incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interno constituye una infracción administrativa sancionable.

1) Faltas leves:

a) El mantenimiento de un comportamiento obstinadamente contrario al buen orden de los servicios o la convivencia con el resto de alberguistas.

2) Faltas graves:

a) El deterioro intencionado o la negligencia en el cuidado y conservación del mobiliario, equipamiento e instalaciones del albergue.

b) La utilización de las instalaciones o materiales cedidos o de las salas y demás dependencias del albergue para fines distintos de los que constituyen su objeto específico.

c) La reiterada desobediencia a las instrucciones de la Dirección del albergue.

d) La acumulación de tres faltas leves.

3) Faltas muy graves:

a) El impago de las tasas exigibles en la utilización de los servicios del albergue.

b) El consumo de alcohol, tabaco y cualquier sustancia ilegal.

c) Acumulación de tres faltas graves.

**Artículo 15.- Las sanciones que se impondrán serán las siguientes:**

1) Faltas leves:

a) Amonestación verbal.

2) Faltas graves:

a) Abono del coste de los desperfectos ocasionados.

- b) Expulsión del albergue.
- 3) Faltas muy graves.
  - a) Abono del coste de los desperfectos ocasionados.
  - b) Expulsión definitiva del albergue.

**Artículo 16.-Hojas de reclamaciones:**

1. El titular del albergue adoptarán las medidas necesarias para que en todo momento existan en sus establecimientos, a disposición de los alberguistas, hojas de reclamaciones, que les serán facilitadas por el Ayuntamiento de El Herrumblar.
2. La carencia o negativa a entregar dichas hojas al usuario dará lugar a responsabilidad administrativa, salvo que la reclamación verse sobre precios, en cuyo caso, sólo podrá exigir el cliente la hoja previo pago de la tasa correspondiente.
3. Las hojas de reclamaciones, debidamente cumplimentadas y firmadas, podrán ser entregadas directamente en el albergue o en el Registro General del Ayuntamiento de El Herrumblar

**Disposición Adicional.-**

Cualquier duda que pueda surgir respecto de la interpretación de lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno, será resuelta provisionalmente por la Dirección del albergue y posteriormente, en su caso, siempre que resulte necesario se faculta a la Alcaldía-Presidencia para dictar la resolución que corresponda una vez

emitidos los informes que procedan, así como para que dicte cuantas instrucciones y normas de régimen interior resulten necesarias para la adecuada aplicación, interpretación y desarrollo de este Reglamento.

**Disposición final.-**

Este Reglamento, una vez se entienda aprobado definitivamente, será publicado en su integridad en el Boletín Oficial de la Provincia de Cuenca y entrará en vigor cuando transcurran quince días hábiles contados a partir de la fecha de su íntegra publicación.