



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Normas de estancia y utilización de las instalaciones y servicios

Versión 1.0

Última actualización: Julio de 2026

Bienvenida

Bienvenido a **The Palace Hotel, Madrid**.

Nuestro compromiso es ofrecer a todos nuestros huéspedes una estancia segura, confortable y memorable, manteniendo los más altos estándares de hospitalidad, servicio y excelencia que caracterizan a **The Luxury Collection**.

El presente Reglamento de Régimen Interior establece las normas de utilización de las instalaciones y servicios del Hotel con el fin de garantizar la convivencia, la seguridad, el bienestar y el correcto funcionamiento del establecimiento, procurando siempre preservar la mejor experiencia para todos nuestros huéspedes, visitantes y empleados.

La entrada, utilización de las instalaciones y permanencia en el Hotel implica la aceptación de las presentes normas, sin perjuicio de los derechos que asisten a los huéspedes conforme a la legislación vigente.

1. Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de utilización de las instalaciones, servicios y espacios comunes de **The Palace Hotel, Madrid**, así como regular las condiciones de estancia de los huéspedes y visitantes durante su permanencia en el establecimiento.

Su finalidad es garantizar una convivencia respetuosa, preservar la seguridad de las personas y de las instalaciones, proteger el patrimonio del Hotel y asegurar una experiencia acorde con los estándares de calidad y servicio propios de un establecimiento de lujo.

Las presentes normas serán de aplicación a todos los huéspedes, visitantes, proveedores y cualquier otra persona que acceda al establecimiento.

2. Normativa aplicable

Este Reglamento se dicta al amparo de la legislación vigente y, en particular, de las siguientes disposiciones:

- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor.
- Decreto 19/2023, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se regula la ordenación de los establecimientos hoteleros.
- Cualquier otra disposición legal que resulte de aplicación durante la vigencia del presente Reglamento.

En caso de modificación de la normativa aplicable, las presentes normas se entenderán automáticamente adaptadas en aquello que resulte necesario.

3. Disponibilidad del Reglamento

El presente Reglamento permanecerá permanentemente a disposición de los huéspedes y usuarios del Hotel.

Podrá consultarse:

- En la Recepción del Hotel.
- En la página web oficial de **The Palace Hotel, Madrid**.
- En cualquier otro soporte que el Hotel considere adecuado.

La versión vigente será siempre la última publicada por el establecimiento.

4. Identificación y registro de huéspedes

4.1 Identificación obligatoria

De conformidad con la legislación vigente, todos los huéspedes deberán acreditar su identidad mediante la presentación de un documento oficial original, válido y en vigor en el momento del check-in.

El Hotel podrá denegar el alojamiento cuando no resulte posible verificar la identidad del huésped conforme a la normativa aplicable.

4.2 Documentación válida

Se considerarán documentos válidos de identificación aquellos admitidos por la legislación española en cada momento.

Con carácter general podrán utilizarse:

- Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Pasaporte.
- Permiso de residencia español en vigor.
- Documento nacional de identidad expedido por un Estado miembro de la Unión Europea o por aquellos países cuya documentación sea legalmente aceptada en España.

El Hotel podrá solicitar cualquier documentación adicional exigida por las autoridades competentes.

4.3 Registro de viajeros

Todos los huéspedes mayores de catorce (14) años deberán cumplimentar y firmar el correspondiente parte de entrada o registro de viajeros conforme a la normativa vigente.

A estos efectos, el Hotel podrá solicitar los datos personales legalmente exigibles, incluyendo, entre otros:

- Nombre y apellidos.
- Documento identificativo.
- Nacionalidad.
- Fecha de nacimiento.
- Dirección habitual.
- Datos de contacto.
- Número de viajeros incluidos en la reserva.
- Relación de parentesco cuando alguno de los viajeros sea menor de edad.

Los datos personales serán tratados conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos y a la Política de Privacidad de Marriott International, disponible para su consulta en los canales oficiales del Hotel.

4.4 Menores de edad

Los menores deberán permanecer en todo momento bajo la supervisión y responsabilidad de sus padres, tutores legales o adultos responsables.

El Hotel no presta servicios de vigilancia o custodia de menores en habitaciones, zonas comunes o instalaciones de uso común, salvo que expresamente se indique lo contrario para actividades organizadas por el propio establecimiento.

Los padres o tutores responderán de cualquier daño o perjuicio ocasionado por los menores a su cargo.

5. Estancia y ocupación de las habitaciones

5.1 Horario de entrada y salida

Salvo pacto expreso en contrario, las habitaciones estarán disponibles a partir de las **15:00 horas** del día de llegada y deberán quedar desocupadas antes de las **12:00 horas** del día de salida.

Las solicitudes de **early check-in** o **late check-out** estarán sujetas a disponibilidad y podrán conllevar el pago del suplemento correspondiente.

5.2 Prolongación de la estancia

La prolongación de la estancia estará siempre sujeta a la disponibilidad del Hotel y a las tarifas vigentes en el momento de la solicitud.

La permanencia en la habitación una vez finalizado el horario de salida sin autorización previa podrá dar lugar al cobro de los cargos correspondientes.

5.3 Ocupación máxima

Las habitaciones únicamente podrán ser ocupadas por el número máximo de huéspedes autorizado para la categoría reservada.

No estará permitido alojar personas adicionales ni ceder el uso de la habitación a terceros sin autorización expresa del Hotel.

5.4 Visitas

Por razones de seguridad y control de acceso, toda persona que no figure como huésped registrado y desee acceder a una habitación deberá comunicarlo previamente a la Recepción.

El Hotel podrá solicitar un documento oficial de identidad y autorizar o denegar dicho acceso conforme a la normativa vigente y a las presentes normas.

5.5 Llaves y tarjetas de acceso

Las llaves o tarjetas de acceso son personales e intransferibles y deberán utilizarse exclusivamente durante la estancia autorizada.

En caso de pérdida o deterioro, el huésped deberá comunicarlo inmediatamente a la Recepción para proceder a su desactivación y sustitución.

6. Derecho de admisión y permanencia

The Palace Hotel, Madrid se compromete a ofrecer un entorno seguro, tranquilo y respetuoso para todos sus huéspedes, visitantes y empleados.

En ejercicio del derecho de admisión reconocido por la legislación vigente, la Dirección del Hotel podrá denegar el acceso o solicitar el abandono del establecimiento cuando concurren circunstancias que puedan afectar a la seguridad, la convivencia, la tranquilidad o el normal funcionamiento del Hotel.

Podrá denegarse el acceso o la permanencia, entre otros supuestos, cuando una persona:

- No pueda acreditar su identidad conforme a la normativa aplicable.
- Incumpla las normas establecidas en el presente Reglamento.
- Mantenga una actitud agresiva, violenta, intimidatoria o irrespetuosa hacia otros huéspedes, visitantes o empleados.
- Se encuentre bajo los efectos del alcohol o de sustancias estupefacientes cuando ello altere la convivencia o comprometa la seguridad.
- Cause daños o haga un uso inadecuado de las instalaciones, mobiliario o equipamiento del Hotel.
- Perturbe de forma reiterada la tranquilidad del establecimiento.
- Realice actividades ilícitas o contrarias al orden público.
- Incumpla las obligaciones económicas derivadas de los servicios contratados.

En cualquiera de estos supuestos, el Hotel podrá adoptar las medidas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar de las personas presentes en el establecimiento, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que correspondan.

7. Normas de convivencia

En The Palace Hotel, Madrid deseamos que todos nuestros huéspedes disfruten de una estancia agradable en un ambiente de respeto, privacidad y tranquilidad.

Por ello, se espera que durante toda la estancia se mantenga un comportamiento adecuado y respetuoso tanto hacia otros huéspedes como hacia los empleados del Hotel.

En particular:

- Deberán respetarse las normas de convivencia y las indicaciones del personal del Hotel.
- Se evitarán ruidos, reuniones o cualquier comportamiento que pueda alterar el descanso o la comodidad de otros huéspedes.

- No se permitirán conductas ofensivas, discriminatorias, intimidatorias o violentas.
- Se deberá hacer un uso responsable de las instalaciones, el mobiliario y los equipos puestos a disposición de los huéspedes.
- Los huéspedes responderán de los daños ocasionados por un uso inadecuado de las instalaciones o por acciones imputables a ellos o a sus visitantes.

Nuestro objetivo es preservar un ambiente de hospitalidad, tranquilidad y respeto mutuo que contribuya a una experiencia excepcional para todos.

8. Política de espacios libres de humo

Con el fin de proteger la salud, la seguridad y el bienestar de todos nuestros huéspedes y empleados, The Palace Hotel, Madrid es un establecimiento **100 % libre de humo**.

No está permitido fumar, vapear ni utilizar cigarrillos electrónicos o dispositivos similares en ninguna de las zonas interiores del Hotel, incluyendo, entre otras:

- Habitaciones y suites.
- Pasillos y zonas de circulación.
- Vestíbulo y espacios comunes.
- Restaurantes y bares.
- Salas de reuniones y eventos.
- Fitness Center.
- Ascensores.
- Aseos.
- Cualquier otra zona interior del establecimiento.

Únicamente estará permitido fumar en las zonas exteriores expresamente habilitadas para ello, respetando en todo momento las indicaciones del personal del Hotel.

En caso de incumplimiento, el Hotel podrá repercutir al huésped los costes extraordinarios derivados de la limpieza especializada, la eliminación de olores, la reparación de daños o la imposibilidad temporal de comercializar la habitación afectada, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse de la normativa vigente.

9. Política de mascotas

The Palace Hotel, Madrid da la bienvenida a perros y gatos domésticos, de conformidad con la política vigente del establecimiento.

La admisión de mascotas estará sujeta a las condiciones publicadas por el Hotel en el momento de la reserva.

9.1 Condiciones generales

Las mascotas deberán permanecer siempre bajo la supervisión de su propietario o responsable.

Por razones de seguridad y bienestar:

- No podrán permanecer solas en la habitación.
- Deberán desplazarse por las zonas comunes con correa o en un transportín adecuado.
- Sus propietarios deberán evitar cualquier comportamiento que pueda ocasionar molestias al resto de huéspedes.

9.2 Acceso a determinadas áreas

Con excepción de los perros de asistencia legalmente reconocidos, las mascotas no podrán acceder a:

- Restaurantes.
- Bares.
- Salones de eventos.
- Espacios destinados a la preparación o servicio de alimentos y bebidas.
- Fitness Center.
- Cualquier otra zona cuya restricción esté debidamente señalizada.

9.3 Responsabilidad

El propietario será responsable de cualquier daño, deterioro o incidencia ocasionada por la mascota durante su estancia.

Cuando resulte necesario, el Hotel podrá repercutir los costes derivados de la limpieza, reparación o reposición de los bienes afectados.

9.4 Derecho de admisión

El Hotel podrá denegar la admisión o solicitar la retirada inmediata de una mascota cuando su comportamiento pueda afectar a la seguridad, la higiene, la tranquilidad o el bienestar de otros huéspedes o empleados.

10. Objetos peligrosos y baterías de litio

La seguridad de nuestros huéspedes y empleados constituye una prioridad para The Palace Hotel, Madrid.

Por este motivo, no está permitido introducir, almacenar, cargar o manipular dentro del establecimiento objetos o dispositivos que puedan representar un riesgo para las personas o las instalaciones.

En particular, queda prohibido:

- Introducir o almacenar baterías de litio dañadas, manipuladas o que presenten signos de deterioro.
- Cargar bicicletas eléctricas, patinetes eléctricos o cualquier otro vehículo de movilidad personal en las habitaciones o en cualquier otra zona del Hotel.
- Introducir baterías de gran capacidad destinadas a usos industriales o profesionales que puedan incrementar el riesgo de incendio.
- Almacenar sustancias inflamables, explosivas o cualquier otro material peligroso no autorizado.

El Hotel podrá requerir la retirada inmediata de cualquiera de estos elementos y adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del establecimiento.

11. Responsabilidad por daños

Los huéspedes deberán utilizar las instalaciones, mobiliario, equipamiento y elementos decorativos del Hotel con la diligencia propia de un establecimiento de esta categoría. Cualquier daño ocasionado por un uso negligente, inadecuado o intencionado podrá ser repercutido al huésped responsable, previa valoración de los costes de reparación, reposición o limpieza extraordinaria que resulten necesarios.

12. Servicio de caja fuerte

Con el fin de ofrecer una mayor seguridad durante la estancia, todas las habitaciones disponen de una caja fuerte de uso individual.

Se recomienda depositar en ella los objetos de valor cuando no se encuentren bajo la custodia directa del huésped.

Asimismo, el Hotel podrá ofrecer, previa solicitud y sujeto a disponibilidad, un servicio de custodia de objetos de especial valor en Recepción, de conformidad con la legislación vigente.

La responsabilidad del Hotel respecto a los bienes depositados se regirá por la normativa aplicable y estará condicionada al cumplimiento de los procedimientos establecidos para su custodia.

13. Servicio de aparcamiento

El Hotel pone a disposición de sus huéspedes un servicio de aparcamiento sujeto a disponibilidad y a las tarifas vigentes.

La utilización de este servicio implica la aceptación de las siguientes condiciones:

- Cada plaza únicamente podrá ser utilizada para el estacionamiento de un vehículo.
- No está permitido realizar trabajos de limpieza, reparación o mantenimiento dentro del aparcamiento.
- No podrán permanecer animales en el interior de los vehículos.
- Se recomienda no dejar objetos de valor visibles en el vehículo.

El Hotel no responderá de la pérdida, sustracción o deterioro de los objetos depositados en el interior del vehículo, salvo en los supuestos previstos por la legislación vigente.

Los usuarios responderán de los daños ocasionados a terceros o a las instalaciones del Hotel como consecuencia de un uso inadecuado del aparcamiento.

14. Fitness Center

El acceso al Fitness Center está reservado exclusivamente a los huéspedes alojados y a aquellas personas expresamente autorizadas por el Hotel.

Por motivos de seguridad y bienestar, se ruega observar las siguientes normas:

- Utilizar ropa y calzado deportivo adecuados.
- Emplear correctamente los equipos siguiendo las instrucciones de uso.
- Utilizar una toalla durante la práctica deportiva.
- Limpiar el equipo después de su utilización mediante los productos facilitados por el Hotel.
- Respetar el aforo máximo establecido.

El Hotel recomienda consultar con un profesional sanitario antes de realizar ejercicio físico si existe cualquier condición médica que pudiera desaconsejar su práctica.

Los menores de 16 años únicamente podrán acceder acompañados y bajo la supervisión de un adulto responsable, salvo que el Hotel establezca una política diferente.

15. Objetos perdidos

Los objetos encontrados en las instalaciones del Hotel serán custodiados durante el plazo legalmente establecido.

Cuando resulte posible identificar a su propietario, el Hotel intentará contactar con él utilizando los datos facilitados durante la estancia.

Los gastos derivados del envío o devolución de los objetos encontrados serán asumidos por el propietario, salvo decisión expresa del Hotel.

Transcurrido el plazo legal sin que hayan sido reclamados, los objetos serán gestionados conforme a la legislación vigente.

16. Restaurantes y bares

Los restaurantes y bares del Hotel se rigen por sus propios horarios de apertura y normas de funcionamiento, que podrán consultarse en Recepción o en la página web oficial.

Con el fin de preservar el ambiente y la experiencia de todos los clientes, el Hotel podrá establecer un código de vestimenta acorde con la categoría del establecimiento.

Se recomienda una vestimenta **Smart Casual** durante el servicio de cena y en aquellos espacios donde así se indique.

No estará permitido acceder con ropa de baño, albornoces, zapatillas de habitación, prendas excesivamente informales o cualquier otra indumentaria que la Dirección considere incompatible con el ambiente del establecimiento.

El Hotel se reserva el derecho de admisión en los espacios de restauración cuando no se respeten estas normas.

17. Grabación de imágenes y privacidad

Con el fin de proteger la privacidad de nuestros huéspedes, visitantes y empleados, no está permitida la realización de sesiones fotográficas o grabaciones de carácter profesional, comercial o promocional sin la autorización previa de la Dirección.

Asimismo, deberá respetarse en todo momento el derecho a la intimidad de las personas presentes en el establecimiento, evitando la captación o difusión de imágenes que puedan afectar a su privacidad.

El Hotel podrá disponer de sistemas de videovigilancia en determinadas zonas comunes por motivos de seguridad, de conformidad con la normativa vigente.

18. Descanso de los huéspedes

The Palace Hotel, Madrid desea ofrecer un entorno tranquilo y confortable para todos sus huéspedes.

Se ruega mantener un nivel de ruido adecuado, especialmente durante el horario nocturno, evitando cualquier actividad que pueda alterar el descanso de otras personas alojadas en el establecimiento.

La celebración de fiestas, reuniones multitudinarias o cualquier actividad que genere molestias no está permitida sin la autorización previa de la Dirección.

En caso de incumplimiento reiterado, el Hotel podrá adoptar las medidas oportunas para restablecer la tranquilidad del establecimiento.

19. Disposición final

El presente Reglamento de Régimen Interior podrá ser actualizado por The Palace Hotel, Madrid cuando resulte necesario para adaptarlo a modificaciones legales, operativas o de servicio.

La versión vigente será siempre la publicada en la página web oficial del Hotel y la disponible en Recepción.

La entrada, utilización de las instalaciones o permanencia en el establecimiento implica la aceptación de las presentes normas.

ANEXO

Legislación de referencia

El presente Reglamento se interpreta y aplica conforme a la legislación vigente y, en particular, a las siguientes disposiciones:

- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 19/2023, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se regula la ordenación de los establecimientos hoteleros.
- Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, sobre obligaciones de registro documental e información en actividades de hospedaje.
- Ley Orgánica 4/2015, de Protección de la Seguridad Ciudadana, en aquello que resulte de aplicación.
- Ley 28/2005 y Ley 42/2010, sobre medidas sanitarias frente al tabaquismo.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y demás normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- Cualquier otra disposición legal que resulte aplicable durante la vigencia del presente Reglamento.