

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

REGULATION INTERNAL RULES

4 de julio de 2024



## PRESENTACIÓN

### I.- NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA.

Art 1.- Registro de Entrada y Documento de Admisión.

Art 2.- Acceso al Hotel y a sus servicios.

Art 3.- Reserva.

Art 4.- Garantía Previa de Pago.

Art. 5.- Precio.

Art. 6.- Periodo de ocupación de las unidades de alojamiento.

Art. 7.- Personas por Alojamiento y Visitas.

### II.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Art. 8.- Prestación de los servicios del Hotel.

Art. 9.- Servicios de Limpieza de Habitaciones.

Art 10.- Servicio de Caja Fuerte.

Art. 11.- Servicio de Garaje.

Art. 12.- Otros Servicios.

Art. 13.- Asistencia Médica y Primeros Auxilios.

### III.- NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE.

Art. 14.- Fumadores

Art. 15.- Régimen de Comidas y Bebidas.

Art. 16.- Indumentaria y Vestuario.

Art. 17.- Acceso de Animales.

Art. 18.- Estancia de Niños.

Art. 19.- Objetos Perdidos y Abandonados.

Art. 20.- Normas de Uso.

#### IV.- NORMAS DE ADMISIÓN

Art. 21.- Otras Normas de Uso.

Art. 22.- Consejos y Sugerencias.

Art. 23.- Circulación y Estancia en el Hotel.

#### V.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

Art. 24.- Gestión de Datos.

#### VI.- ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE.

Art. 25.- Dudas y Cuestiones Diversas.

#### VII.- INFORMACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS.

Art. 26.- Servicios Prestados por Terceros.

VIII.- INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LAS INSTALACIONES O SERVICIOS QUE SUPONGAN ALGÚN RIESGO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS AL RESPECTO.

Art. 27.- Seguridad sobre Instalaciones y Servicios.

Art. 28.- Normas de Seguridad.

Art. 29.- Protocolos de Actuación en Supuestos de Emergencias o Crisis Sanitaria.

## PRESENTACIÓN.

El Hotel dispone del presente REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR, que contiene la política, normas y reglas que regirán las relaciones entre el HOTEL y sus clientes.

El mismo Reglamento será de aplicación y obligado cumplimiento para,

- Visitantes y acompañantes ocasionales.
- Usuarios de las instalaciones del hotel abiertas al público.
- Toda persona que visite las zonas transitables para el público del Hotel.
- Contratantes, organizadores y personal de la organización y desarrollo de los eventos del Hotel.

El presente Reglamento será de aplicación a todas las zonas y espacios del Hotel sin distinción alguna. Su desconocimiento no exime del cumplimiento, ya que el mismo está basado en la legislación vigente, así como está a disposición de los clientes en la Recepción del Hotel, así como en la Web.

Las contravenciones a este Reglamento, en la medida que sea posible, podrán ser corregidas de forma inmediata y en su caso, podrán ser sancionadas con arreglo a la normativa laboral, civil o penal vigente, con independencia de todas las responsabilidades que pueda incurrir el infractor y las acciones legales a las que pueda dar lugar.

La normativa reflejada en este manual será de obligado cumplimiento por todos los destinatarios del mismo y refleja el espíritu de comportamiento en el establecimiento, no siendo excluyente de otras normativas aplicables no contempladas en el documento.

En aplicación de las disposiciones de este Reglamento, el Hotel se reserva el derecho de admisión y de cancelar cualquier reserva, sin derecho a la devolución de cualquier cliente que contravenga el contenido de las disposiciones de este Reglamento, así como las normas de convivencia, civismo y sentido común o de algún modo actúe irrespetuosamente para las instalaciones del Hotel o el resto de personas que en él se encuentran, sea persona o cliente del Hotel.

En todo caso, si necesita información complementaria, puede contactar con Recepción o con el personal de Consejería siendo los mismos los responsables para la información y explicación de aquellas cuestiones que precise una aclaración.

### LEGISLACIÓN

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,<sup>1</sup> de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.
2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.
3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una

finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:
  - a) Las condiciones de admisión.
  - b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
  
  - c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
  - d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
  - e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
  - f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
  - g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento está a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser solicitado en recepción, así como en nuestra página web.

## NORMAS DE REGISTRO Y ESTANCIA

### ARTÍCULO 1.- Registro de Entrada y Documento de Admisión.

#### REGISTRO DE ENTRADA

En la Recepción del Hotel se realizarán todos los trámites necesarios para la admisión y registro de viajeros, facilitando las tarjetas de acceso a los diferentes alojamientos.

Al ser el Hotel un establecimiento de uso público, puede denegar la admisión o permanencia en el mismo, bien por falta de capacidad de alojamiento, por incumplimiento de los requisitos de admisión, o para adoptar las conductas que puedan generar molestias a otras personas.

El Check-In se realizará a partir de las 15:00 p.m.

El Check-Out se realizará hasta las 12:00 p.m. del día de la salida.

Si el cliente llega antes de la hora del Check-In y el Hotel cuenta con habitaciones disponibles, se puede hacer su ingreso desde las 10.00 horas.

Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 20.00 horas, éste deberá avisar llamando a recepción antes de dicha hora.

El Hotel se abstendrá de alojar a menores de edad que acudan solos, por lo que tampoco se admite reservas ni estancias de menores de edad solos.

La persona que desee hacer uso de las instalaciones de alojamiento, y en su caso de los servicios complementarios que ofrece el Hotel, deberá presentar sus documentos originales de identificación al objeto de registro e inscripción en el Libro de Registro de Viajeros del establecimiento. Se considera identificación válida en España el DNI, Pasaporte y Carnet de Conducir para viajeros nacionales. En caso de no residente en España, se considera identificación válida el Pasaporte,



Documento de Identidad si procede de un país de la U.E. También tiene validez para su registro, el Permiso de Residencia español en vigor, si es extranjero residente en España.

Bajo ningún concepto serán válidos para acreditar su identidad, fotocopias, fotografías o capturas móvil de la documentación identificativa, encontrándose el Hotel obligado a NO realizar el Check-In del viajero.

Esta norma es de obligado cumplimiento en base a la Orden Ministerial del Gobierno de España d 1922/2003 de 3 de julio, que establece el registro en libros y partes de entrada de viajeros en establecimientos de Hostelería, el Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre y al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992 de 21 de febrero de Seguridad Ciudadana. En cumplimiento de la misma, todo huésped tanto individual como de grupo deberá contar con una hoja de registro de manera individual. Este Registro debe ser firmado personalmente por todos los viajeros mayores de 14 años.

El alojamiento es intransferible por lo que el Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito y está facultado para exigir si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Así mismo está prohibido el alojamiento en el Hotel de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección del Hotel.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto del huésped para suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro, cuyos datos deben ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tales efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados, serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel

#### DOCUMENTO DE ADMISIÓN

El Hotel una vez registrada la persona, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre del cliente que formaliza la admisión, el nombre comercial del establecimiento, su

calificación turística, la identificación del alojamiento asignado, número de registro de turismo, precio por día o jornada, la modalidad del precio y los servicios contratados, así como la fecha de entrada y salida.

El Documento de Admisión, sirva para acreditar el contrato de alojamiento turístico y tendrá valor de prueba a efectos administrativos, debiendo ser firmada por el interesado para formalizar su admisión. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo legalmente fijado a disposición de la inspección turística, entregando una copia al huésped que firma el mismo. Con la firma, se confirma que los datos aportados son ciertos y acepta los términos y condiciones expresados en el documento. De la misma forma, se da por hecho que el cliente expresamente acepta el reglamento, sus derechos y obligaciones y vendrá obligado a observar las normas contenidas en el mismo y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento, sus instalaciones y del Equipamiento del Hotel.

En cuanto a los derechos como cliente del establecimiento se informa que tiene **Derecho a**,

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.

- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura o ticket del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.
- j) Ser tratado con educación, cortesía y respeto.

En cuanto a las Obligaciones como cliente del establecimiento se informa que tiene la **Obligación de,**

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación antes de las 12.00 p.m. del día de salida.
- d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e) Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.

- f) Respetar el entorno medioambiental.
- g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.
- h) Mostrar el debido respeto al resto de clientes del Establecimiento, así como a los trabajadores del mismo.

## **ARTÍCULO 2.- Acceso al Hotel y sus Servicios**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento. Los usuarios tienen que tener garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad para una estancia sin molestias, y que estos se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias por los servicios contratados directamente con el Hotel, a la confidencialidad en el tratamiento de su información conforme a la normativa de protección de datos y a que, si desean formular alguna queja, reclamación o denuncia, que le sean entregadas las hojas de reclamaciones establecidas por las Autoridades Competentes de la correspondiente Comunidad Autónoma, que podrá ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel.

La presentación de alguna reclamación o queja, no exime de la observancia de este reglamento y del pago de los servicios.

El Hotel no se hace responsable del precio, enseres y otros servicios prestados fuera del establecimiento hotelero, ni del comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así consigne expresamente en sus condiciones y tarifas.

Las tarifas de los establecimientos de restauración, bares y servicios complementarios se

encuentran detallados en la recepción, los códigos QR, la web del hotel y a disposición de los usuarios que lo soliciten.

De todos los servicios y actividades de animación, en su caso, encontrará información de forma resumida, en los directorios.

El Hotel se podrá ocupar de la gestión de determinados servicios ajenos al mismo, como puede ser el alquiler de vehículos, excursiones, restaurantes u otros servicios relacionados con la estancia.

El Hotel podrá variar los horarios de los diferentes consumos, uso y disfrute a lo largo de las temporadas en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios.

No se podrá utilizar las habitaciones ni espacios comunes del Hotel para usos distintos de hospedaje y servicios contratados, ni por parte del cliente o de sus acompañantes, ni por terceras personas. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y espacios comunes para actividades tales como realización de entrevistas, rodajes, toma de imágenes para promociones, sesiones de fotos, etcétera; sin que medie el previo consentimiento de la Dirección del Hotel, y siempre que se cumplan las condiciones expuestas en el Reglamento de Régimen interior, así como aquellas directrices que a tal efecto puedan marcar la Dirección y normativa que sea de su aplicación.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias del Hotel, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de las dependencias está claramente identificado el titular de la misma.

### ARTÍCULO 3º.- Reserva

Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando, asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones siguientes:

- a) Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia. Excepto en temporada alta que será con 7 días de antelación.
- b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche adicional.
- c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted. Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación

reservada en la fecha convenida.

#### **ARTÍCULO 4º.- Garantía Previa de Pago**

El Hotel puede solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios que han sido previamente contratados, conforme a la legislación aplicable tanto por la totalidad de la reserva incluidos los impuestos y tasa turística cuando la hubiese, así como por aquellos servicios extra.

Dicha garantía puede ser extensiva a los daños o desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliarios y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

A tales efectos el Hotel puede solicitar a la entrada del cliente, o en el momento de hacer su reserva, un número de tarjeta de crédito donde en caso de impago de factura, pueda cargar el importe de la misma. Todo cargo se realizará a través de plataforma de pago segura.

El Hotel se reserva el derecho ante algún tipo de desperfecto o deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier elemento de las zonas del Hotel por parte del Cliente, hacer uso del depósito por desperfectos o cargar en la tarjeta facilitada la indemnización correspondiente.

El Hotel podrá efectuar las comprobaciones oportunas de la tarjeta de crédito, previa a la llegada el cliente, con la finalidad de comprobar la validez de la misma, un cargo o una pre-autorización por el importe de la primera noche contratada. En caso de no facilitar tarjeta, se exigirá el prepagado de la estancia y un depósito de seguridad de 500 euros, así como el pago directo de los servicios extra solicitados.

A efectos de limpieza e higiene, en los casos en los que el uso de la habitación haya sido indebido o inapropiado, generando un nivel de suciedad, residuos o desorden que se salgan de lo razonable para lo que supone una estancia en un establecimiento hotelero, se aplicará un cargo mínimo de 60€ siempre y cuando no haya que recurrir a soluciones específicas en cuyo caso se cargará el importe correspondiente a la actuación realizada.

## ARTÍCULO 5º.- Precio

El Cliente debe pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente.

El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa con una antelación mínima de una semana; tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

En caso de solicitud de pago de los servicios de forma anticipada a la prestación de los mismos, se hará constar de forma expresa en la contratación y/o en la publicidad.

Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias: VISA, MASTERCARD, EURO6000 Y AMERICAN EXPRESS.

## ARTÍCULO 6.- Periodo de Ocupación de las Unidades de Alojamiento

Las habitaciones del Hotel deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas. La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a las 15.00 horas del mediodía del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, el establecimiento se podrá retrasar en la entrega de su habitación por un periodo máximo de dos horas. También se podrá retrasar la puesta a disposición en caso de darse circunstancias excepcionales que impida, por causas ajenas al Hotel tener la habitación que corresponde a cada cliente en la hora fijada para el comienzo de la ocupación conforme las normas habituales de ocupación.

El cliente debe comunicar la hora de llegada y su plan de viaje para tener una previsión por parte del hotel y asimismo deberá tener en cuenta que, de no presentarse en el Hotel antes de las 20:00



Horas, del día previsto de la llegada y sin comunicación previa, el Hotel considerará la reserva “No Show” siendo inmediatamente cancelada de forma automática y cargando el 100% de la cantidad pendiente de pago de la reserva. No obstante, lo anterior, se mantendrá la reserva siempre que el cliente lo haya comunicado de forma previa de la hora indicada.

Para cambios de ocupación como de prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado, generará la obligación de abonar el importe establecido de “Late Check Out”. Dicha solicitud será atendida siempre que la disponibilidad lo permita, informando debidamente al cliente que lo haya solicitado.

El cliente podrá prorrogar más jornadas de las especificadas en el documento de admisión, siempre que sea autorizado por el Hotel y se exista disponibilidad al respecto.

En caso de que el cliente abandone la habitación el día de la salida, antes de la hora establecida para el Check-Out, no se realizará ningún tipo de reembolso del importe total de la estancia. Si el cliente reduce en todo o parte el número de huéspedes de la reserva, será decisión del Hotel aplicar o no reembolsos, si bien en el caso de que la habitación está marcada como “no reembolsable” se realizará un cargo de la totalidad del importe de la reserva.

En caso de fallecimiento de quien ocupe la habitación, sus herederos o apoderados serán los responsables de pagar los gastos ocasionados como consecuencia del mismo, incluyendo si es necesario la redecoración y desinfección de la habitación y el remplazo de lencería y equipos.

#### **ARTÍCULO 7.- Personas por Alojamiento y Visitas**

Como norma general no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda de cantidad al cupo contratado. Así, no se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. De igual forma no se permitirá la estancia de más de dos personas en una habitación doble o suite, ni más de tres en una habitación contratada como triple.

No se permite por motivos de seguridad, una ocupación superior a cuatro personas por habitación o en su caso, el número máximo posible según el formato de habitación y tipo de reserva.

El Hotel podrá cobrar una tarifa fijada para el número real de personas que esté usando la habitación, y al mismo tiempo, a poner fin a la estancia de forma inmediata.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción en el libro de viajeros.

En cuanto a las visitas, el Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso permitirá el acceso de las mismas a la zona de habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel le facilitará zonas comunes o espacios habilitados para ello. En caso de incumplimiento el Hotel se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

#### **ARTÍCULO 8.- Prestación de Servicios del Hotel**

El Hotel ofrece los servicios y prestaciones acorde a su categoría. Cuales sean estos en cada momento, se encuentra especificado en la página oficial de Q Hotels en la que se indica en el mismo la aceptación de peticiones especiales.

En el precio de la unidad de alojamiento, se consideran incluidos los suministros de agua, energía, climatización, ropa de cama y limpieza del alojamiento.

Las personas que ostenten la representación del Hotel o que presten los servicios de inherentes al hospedaje, como la limpieza, tendrán a tales efectos libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes para la prestación del servicio.

El establecimiento en la prestación de sus servicios, cumplirá con los requisitos establecidos por Responsabilidad Civil contemplados en el seguro del hotel, estando exonerado de cualquier responsabilidad en caso de accidentes personales por negligencia o imprudencia de los huéspedes o de sus acompañantes.

En el caso de deficiencias técnicas ajenas a la voluntad del Hotel, éste se compromete a gestionar la solución provocando el menor inconveniente posible para el cliente.

El mobiliario, utensilios de las habitaciones y estancias, forman parte de los servicios prestados y se

han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos.

En todo caso son propiedad del establecimiento por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado, el establecimiento se reserva el derecho a exigir su correspondiente abono.

Sin perjuicio del derecho de admisión, los clientes del Hotel podrán con carácter general, acceder a los servicios y equipamiento que ofrece el establecimiento, salvo que se establezcan limitaciones de acceso, las cuales estarán plenamente justificadas y en ningún caso serán contrarias a los derechos y principios constitucionales.

#### **ARTÍCULO 9.- Servicio de Limpieza de Habitaciones.**

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario. El horario de limpieza es por lo general de 10.00 horas a 17:00 horas. A los clientes que no pongan a su disposición sus habitaciones durante esas horas no se les podrá realizar la limpieza de la habitación.

Si desea que le arreglen la habitación, deben dejar el aviso oportuno en la puerta de la habitación.

Si desea que no le moleste, debe dejar el aviso oportuno en la puerta de la habitación. Cuando el aviso supere las 48 horas interrumpidas, límite máximo de tolerancia permitido por el Hotel, se llamará por teléfono a la habitación. Si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para acceder a la limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de la misma.

El cambio de toallas y sábanas se realiza siempre que el cliente lo crea conveniente o al menos de 3 en 3 días. En caso de que necesite toallas, cambio de sábanas, reposición de set o limpieza de la habitación a una hora concreta, deberá comunicarlo en recepción.

#### **ARTÍCULO 10.- Servicio de Caja Fuerte.**

En cada unidad de alojamiento hay instalada una caja de seguridad gratuita para la custodia de valores, las cuales no tendrá coste por el uso de las mismas.

El Hotel no se hace responsable de ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de

dinero en dicha caja fuerte. Tampoco se hará responsable del robo con fuerza

### **ARTÍCULO 11.- Servicio de Garaje.**

El garaje es un servicio para los residentes en el Hotel, cuyo uso podrá ser gratuito o estar condicionado al pago de una tarifa estipulada por el Hotel.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados por el propio Hotel.

Al aparcar el vehículo se debe ocupar una sola plaza de aparcamiento. El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido, deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes.

En caso de incumplimiento de lo anterior o mal estacionamiento del vehículo, el Hotel se reserva el derecho a retirarlo y reubicarlo al lugar adecuado. Todo coste derivado de lo anterior será repercutido al titular del vehículo.

Los usuarios del aparcamiento están obligados a respetar las normas de seguridad vial dentro del aparcamiento, principalmente las de sentido de la marcha y velocidad. Las plazas de aparcamiento se destinarán exclusivamente al estacionamiento de vehículos, quedando prohibida cualquier labor de limpieza y mantenimiento del mismo, así como otros usos diferentes al de aparcamiento.

El Hotel podrá limitar el acceso a determinados vehículos, bien sea por su dimensión o estado en que se encuentre el mismo. .

Para cualquier cuestión no contemplada en este Reglamento, se remitirá a lo dispuesto en La Ley 40/2002 de 14 de noviembre, reguladora de los contratos de aparcamiento de vehículos.

## ARTÍCULO 12.- Otros Servicios.

El Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento y Garaje; Lavandería; Restaurante y Bar; Piscina; detallándose al efecto lo siguiente,

### LAVANDERÍA

- En su habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas.
- Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

### PISCINA Y PLAYA

- El horario de la piscina es de 10:00 h. a 20:00 h. en verano, y de 11:00 horas a 19:00 horas el resto de la temporada, salvo cambios que pueda realizar la Dirección del hotel.
- El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento, y a aquellos que hayan abonado la tarifa de acceso en caso de estar ésta fijada.
- No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.
- Se desaconseja hacer uso de los dichos servicios al no estar regulados por la ley ni poseer regulación de calidad alguna.
- Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.

- En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc.
- Para el acceso a las piscinas de zona exclusiva, es necesario realizar la reserva previamente, a través de los distintos medios habilitados para ello, directamente en recepción o a través de la aplicación informática.
- El uso de Cama Balinesa de la infinity pool se realizará bajo reserva en la recepción del Hotel, en las condiciones que a tal efecto se establezcan.
- El uso de las tumbonas de la piscina:
  - ◆ Es gratuito.
  - ◆ El Establecimiento cuenta con una política de “No Reservas de Tumbonas” para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas.
  - ◆ El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción.
  - ◆ Aquellos usuarios que deseen mantener sus tumbonas durante la hora del almuerzo siempre y cuando se realice en alguno de los restaurantes del Hotel, podrán solicitar asistencia al personal de atención al cliente para que mantenga reservadas sus tumbonas hasta dos horas para dicho propósito.
  - ◆ Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa.
  - ◆ Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina o playa mediante un sistema de tarjetas previo depósito de 15 € por

toalla.

- ◆ Las toallas de piscina/playa y las tarjetas para el uso de las mismas se entregan/recogen en recepción o en el área de piscina directamente al socorrista; siendo así que caso de que no devuelva la toalla o tarjeta, en el momento del “check out”, se realizará en la factura un cargo de 15,00 € por toalla o tarjeta no entregada.
- ◆ Sólo se permitirá un cambio de toalla al día como máximo, teniendo los cambios adicionales un coste de 5 € por toalla.
- Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina y de la playa.
- Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina/playa y en todas las zonas comunes del hotel, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del Establecimiento hotelero.
- Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

## ÁREA WELLNESS

- Este servicio está sujeto a pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar.
- El Wellness presta servicios todos los días de la semana, debiendo haber realizado reserva previa, según el horario siguiente:
  - De 10:00 a 21:00 horas.
- Por motivos de higiene y sanidad, para acceder al circuito de hidroterapia es obligatorio el uso de las chanclas que, si no son llevadas por el cliente, podrá

comprarlas en el propio Wellness.

- La edad mínima para acceder a las instalaciones es de 4 años. Los menores de 16 años deberán acceder acompañados de un adulto.
- El uso de las toallas de Wellness es exclusivo para el Centro; no pudiéndose utilizaren otro servicio del Hotel.
- Al tratarse de una zona destinada al descanso y el relax, deberán respetarse unas normas y guardar silencio.
- Para anular una reserva es necesario avisar a la Recepción con dos horas de antelación; indicando el número de habitación y el número de personas para los que se había reservado el circuito; de lo contrario, se le cargará el 50% de la tarifa a la habitación.

### **ARTÍCULO 13.- Asistencia Médica y Primeros Auxilios.**

Si las condiciones físicas del cliente se encuentran limitadas o sufre padecimientos o enfermedades contagiosas, debe comunicarlo al personal de recepción a la llegada al hotel, o lo antes posible, para que se puedan tomar las medidas oportunas y que fueran necesarias. El establecimiento dispone de botiquín debidamente señalado y convenientemente dotado a disposición de los clientes que lo puedan necesitar.

Si algún cliente enfermase, la recepción del hotel contará con el servicio médico a petición expresa del huésped que lo requiera o acompañante, para que sea atendido y en su caso trasladado al lugar adecuado, siendo dicho coste a cargo o a cuenta del propio huésped.

En caso de que el cliente se ponga enfermo y no sea capaz de actuar por sí mismo ni haya persona que pueda actuar por él, el Hotel se encargará de las gestiones necesarias para que pueda recibir ayuda médica. El hotel podrá exigir al propio cliente, o en su defecto a los familiares, el pago de los gastos ocasionados que haya tenido que asumir el Hotel en su caso.



En el supuesto de que el cliente sufra un proceso infeccioso u otra enfermedad o se encuentre en tales condiciones que sea peligroso para las personas que permanezcan en el Hotel, el Hotel tiene derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato y obligar al cliente a salir del Hotel inmediatamente.

El Hotel no se hace responsable de los accidentes y sucesos que el huésped sufra dentro de las instalaciones del Hotel, tales como caídas, golpes, picaduras de animales entre otras. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al Hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal, en cualquier caso, el hotel dará parte a la compañía aseguradora.

#### **ARTÍCULO 14.- Fumadores**

El Hotel es un espacio LIBRE DE HUMOS, por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose el área a todas las habitaciones y dependencias del Hotel.

Fumar sí está permitido en el exterior del Hotel, por lo que apagará su cigarrillo o similar antes de entrar en el Hotel, haciendo uso de los medios habilitados al efecto.

Todas las habitaciones están dotadas de detectores de humo, por lo que se le reitera la imposibilidad de fumar en el interior de las mismas. En caso de incumplimiento de lo anterior, se realizará un cargo de 200,00 Euros por Día, por gastos de limpieza y desodorización de la habitación o área que se trate. Este cargo puede estar sujeto a cambios a potestad de la Dirección del Hotel.

#### **ARTÍCULO 15.- Régimen de Comidas y Bebidas**

A efectos orientativos informamos que el Horario de los servicios de comidas y bebidas que pueda ofrecer el Hotel, puede sufrir cambios, estando por lo general comprendido dentro de los siguientes horarios.

## RESTAURANTE BUFFET

Desayuno.-	Temporada Baja	08:30 Horas a 10:30 Horas
	Temporada Alta	08:30 Horas a 11:00 Horas
Cena.-	Temporada Baja	20:30 Horas a 22:30 Horas
	Temporada Alta	20:30 Horas a 23:00 Horas

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

En temporada baja, en caso de no llegar al número mínimo de comensales para que sea operativo montar un buffet el servicio se sustituirá por un menú a la carta a elegir servido en mesa.

## ZONA DE BAR Y RESTAURACIÓN

En el resto de zonas de bar y restauración se ruega consultar horarios en Recepción puesto que varían en función de la temporada y de la ocupación.

## SERVICIOS DE HABITACIONES

El horario del servicio de habitaciones es de 13:30 a 22:30 horas. Tal y como se estipula en la carta, este servicio tiene un incremento del 20% sobre los precios de la propia carta.

Con respecto a la Zona de Bar, Restaurante y Bufet, se hacen las siguientes consideraciones:

- I.- Queda prohibido el sacar alimentos del Restaurante Buffet.
- II.- Queda prohibido el acceso a Restaurante o Bar con traje de baño únicamente.

III.-Es obligatorio el uso de calzado para el acceso al Restaurante o Bar.

IV.- Queda prohibido el acceso al Restaurante en el horario de cena, con ropa deportiva, baño, pantalón corto o camisetas y tirantes.

V.- El régimen de pensión contratado es personal e intransferible.

VI.- Tampoco está permitida la entrada de comida y bebidas a las habitaciones y áreas públicas del hotel salvo que fueran adquiridas dentro de las instalaciones o restaurante del mismo, caso contrario el hotel, a elección del mismo, podrá exigir el retiro de dicha comida y o realizar un cargo adicional.

El Hotel podrá impedir el acceso a cualquier empresa externa de servicio de comida a domicilio, aunque su servicio, incumpliendo lo que aquí establecido, hubiese sido solicitado por un cliente alojado en el mismo.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del Hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.

#### **ARTÍCULO 16.- Indumentaria y Vestuario**

Como norma general de vestimenta, se establece que para transitar o desplazarse dentro de las instalaciones del Hotel, la indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto y usuales en cada caso.

Así mismo, se deberán respetar las normas de vestimenta que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del Hotel, como el Bar, los Restaurantes o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro de las instalaciones del Hotel.

No se permite la entrada ni estancia del Hotel portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna

o con atuendos inadecuadas, tales como bajar en albornoz, pijama, o circular por el Hotel con el torso desnudo, a excepción de la zona de piscina o hamacas.

No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del hotel y demás zonas comunes, con vestuario laboral, de baño o con ropa mojada, sin camiseta o sin calzado.

#### **ARTÍCULO 17.- Acceso de Animales.**

Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de mascotas, o animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier animal, a excepción de las personas que vayan acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativo al uso de perros guía por personas con disminución visual, total o parcial previa identificación y entrega de documentación en recepción.

Para aquellos establecimientos que cuenten con habitaciones DOG- FRIENDLY será necesaria la firma de un contrato Dog-friendly y se establecen las siguientes normas higiénicas y sanitarias de obligado cumplimiento, de forma que el animal tenga todas las vacunas al día, estén libre de parásitos y dispongan del chip identificador.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y/o a los huéspedes y/o visitantes del mismo.

Además de lo anterior, se establece que,

I.- El Hotel se reserva el derecho de asignación de un determinado tipo de habitaciones destinadas específicamente para personas que viajan con animales. En estas habitaciones habrá como máximo un perro y cuyo peso no excederá de 12 kilos.

II.- Para este tipo de alojamientos, la estancia mínima debe ser de 2 noches en temporada baja y 4 noches en temporada alta debiendo pagar un suplemento por día de 15 Euros.

III.- En ningún momento el huésped podrá dejar a su mascota sola dentro de la habitación. El perro deberá permanecer bajo su cuidado y atención. Además, la mascota no puede estar dentro de la habitación al realizar el servicio de limpieza.

IV.- Toda mascota debe traer su cama, así como aquellos utensilios de bebedero y comedero.

V.- Está prohibido que las mascotas se suban o duerman en el mobiliario de la habitación del Hotel (cama o sofá), haciéndose responsable de forma directa el propietario de la limpieza extra que cause a raíz de la estancia de la mascota.

VI.- Está prohibido utilizar la loza y cristalería destinada a nuestros huéspedes para alimentar a su mascota. El propietario deberá portar los comederos necesarios para dicho fin. En caso de no ser así, pregunte en recepción y se le facilitará en depósito.

VII.- Sin excepción la mascota debe llevar su correa debidamente atada al cuello en cualquier área de propiedad del Hotel.

VIII.- Está prohibido el acceso de las mascotas a las áreas de piscina, restaurante o aquellas indicadas por la Dirección.

IX.- Se debe respetar el espacio y tranquilidad de los demás huéspedes, por lo que debe evitar traer perros que habitualmente ladran demasiado, son agresivos y violentos. En caso de queja fundada de un huésped al respecto, puede llevar a la decisión de dejar cancelado su estancia sin devolución del importe de la reserva total.

#### **ARTÍCULO 19.- Objetos Perdidos y Abandonados.**

Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo del alojamiento de un cliente, se retirarán tras efectuarse el inventario de los mismos que será firmado por dos testigos.

Los objetos estarán a disposición del cliente que los hubiese perdido y/o abandonado, pudiendo ser

recogidos en el hotel, previa solicitud, en horario de 08.00 Horas a 14.00 horas de lunes a viernes.

Con el fin de conseguir la localización del objeto, el cliente deberá informar de todos aquellos datos referentes a la descripción del objeto que hubiese extraviado y demás circunstancias que rodearon su pérdida y abandono.

En el caso de que el cliente solicite que el objeto le sea enviado, será el cliente el que organizará la recogida del mismo con una empresa de mensajería y deberá abonar el precio del transporte que será a portes debidos y asimismo deberá abonar los gastos que el depósito del mismo pueda generar al Hotel.

Los documentos como el DNI o Pasaporte en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Las mercancías perecederas si no se reclaman serán destruidas al día siguiente de ser encontradas. El resto de objetos encontrados, permanecerán en las Oficinas del Hotel en depósito durante un plazo máximo de 90 días.

En caso de que no se supiese a quien pueda pertenecer, dicho periodo se contará desde que se haya notificado este hecho fehacientemente a la dirección facilitada por la persona usuaria del establecimiento para que se le devuelva el objeto olvidado

En caso de no disponer de dirección a los efectos anteriormente señalados o que se desconozca a quien puede pertenecer el objeto, el plazo empezará a contar desde que fuera este hallado.

De igual forma se procederá en los supuestos de abandono de pertenencias en caso de desalojo o expulsión, el establecimiento por impago, por incumplimiento de las reglas contenidas en el Reglamento o cualquier otro motivo.

Transcurrido dicho plazo de 90 días, el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas.

## **ARTÍCULO 20.- Normas de uso**

I.- TOALLAS.- Está prohibido usar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior.

II.- LAVADO Y SECADO DE ROPA.- No está permitido lavar ropa en las habitaciones ni tender prendas en la ventana, en las barandillas de las terrazas ni en el interior de las mismas, colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos.

III.- SILENCIO.- A partir de las 22.00 horas es preceptivo guardar silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás clientes del hotel, moderando el volumen de voz, música y televisión.

IV.- DISPOSITIVOS MÓVILES.- Así mismo se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.

V.- APARATOS INFORMÁTICOS.- Durante el uso de los aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en el Hotel, el cliente deberá proceder conforme la legislación vigente (propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.

VI.- DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.- Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos con elementos algunos de ellos de grabación permanente, en pasillos y demás zonas generales y comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

VII.- EXTINTORES.- En el Hotel tiene instalado un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.

VIII.- CORRIENTE ELÉCTRICA.- La instalación eléctrica es de 220 voltios, debiendo usar adaptadores por su cuenta y riesgo, para aquellos aparatos eléctricos de su propiedad que utilice diferente voltaje.

IX.- CÁMARAS Y DEMÁS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES.- Se prohíbe hacer fotografías, videos con cámaras y drones en los que aparezca otros huéspedes o empleados del Hotel.

Igualmente, no se podrán captar imágenes del personal del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, excepto que el empleado preste su consentimiento.

Cualquier utilización no autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un delito contra el honor, intimidad o propia imagen, así como vulneración de lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos.

#### ARTÍCULO 21.- Otras normas de uso.

I.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las terrazas de las habitaciones.

II.- Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello

III.- Se prohíbe el uso de patines, patinetes y similares en todos los espacios del hotel tanto interiores y exteriores

IV.- Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.

- a) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- b) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
- c) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- d) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no



reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.

- e) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

## ARTÍCULO 22.- Consejos y Sugerencias

Por parte del Hotel se ofrecen los siguientes Consejos y Sugerencias,

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- En caso de desear que le arreglen la habitación o que no lo molesten, utilice los elementos dotados a tal efecto, en el exterior de la puerta de su habitación.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Rogamos respete las normas de aforo y reserva de espacios en los distintos bares y restaurantes del Hotel.

- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.
- En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o al del Servicio de Atención al Cliente, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el director/a del Hotel el máximo responsable del mismo.

#### **ARTÍCULO 23.- Circulación y estancia en el Hotel**

La circulación y estancia dentro del Hotel, será en los lugares reservados para los clientes, sin que éstos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados, quedando expresamente excluidos los salones cuyo acceso está limitado a quienes contraten y a los invitados a quienes ellos determinen.

Tendrán la consideración de zonas reservadas o restringidas las de uso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, almacenes, vestuarios de personal y demás locales de servicios.

#### **ARTÍCULO 24.- Gestión de Datos**

El Hotel, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales, llevar a cabo la prestación de los servicios ofrecidos a sus clientes, realizar una oferta de productos y servicios personalizados, mejorar la relación comercial y gestionar las peticiones realizadas por nuestros clientes, tratará los datos personales de sus clientes de forma automatizada y se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de tratamiento automatizado de datos.

Como quiera que algunos hoteles de la Cadena de Hoteles Q HOTELS están explotados por

sociedades distintas, le informamos que la responsable del tratamiento de sus datos, será cada una de las sociedades en función del hotel en el que usted se aloja, si bien los datos que Ud. nos proporciona podrán ser comunicados al resto de sociedades para poder prestarle los servicios solicitados o para poder responder a las cuestiones que nos sean planteadas. La relación de empresas que explotan Hoteles del grupo Q HOTELS, *se puede consultar en nuestra web oficial.*

Usted puede ejercer ante el responsable sus derechos de acceso, rectificación y supresión, además de otros derechos que se especifican en la información adicional en el teléfono 954-25-73-25 o mail [PROTECCIONDATOS@GRUPOQ.NET](mailto:PROTECCIONDATOS@GRUPOQ.NET). Para su ejercicio debe hacer la comunicación expresa, así como identificar su DNI, pasaporte o documento equivalente.

#### **ARTÍCULO 25.- Dudas o Cuestiones Diversas.**

Para cualquier tipo de duda o cuestión relativa al funcionamiento del hotel, podrá dirigirse al personal de recepción, que le atenderá y en su caso contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión.

#### **ARTÍCULO 26.- Servicios Presados por Terceros.**

Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestadas por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.

Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del Hotel.

#### **ARTÍCULO 27.- Seguridad sobre Instalaciones y Servicios**

Todas las instalaciones o servicios del Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con recepción

para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

De cualquier modo, si siente dudas acerca del uso de alguna instalación o servicio pueda suponer riesgo para su salud o para su integridad física opte por otro servicio o instalación.

#### **ARTÍCULO 28.- Normas de Seguridad.**

El Cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios, así como uso indebido podrá suponer la expulsión del Hotel.

En salas de congreso y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridad en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apiladas en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte.

El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y nociva.

La persona que suscribe el contrato de alquiler o cesión, será responsable de toda actividad que se desarrolle, así como los daños que produzca y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del Hotel.

Si el cliente considera que el uso de alguna instalación o servicios puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que se le haya

suscitado al respecto.

**ARTÍCULO 29.- Protocolos de Actuación.**

En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

REGULATION INTERNAL RULES

4 July 2024



## PRESENTATION

### I.- REGISTRATION AND ENTRY RULES.

Art 1.- Entry Registration and Admission Document.

Art 2.- Access to the Hotel and its services.

Art 3.- Reservation.

Art 4.- Prior Payment Guarantee.

Art. 5.- Price.

Art. 6.- Occupancy period of accommodation units.

Art. 7.- People for Accommodation and Visits.

### II.- RULES OF OPERATION OF THE SERVICES PROVIDED.

Art. 8.- Provision of Hotel services.

Art. 9.- Room Cleaning Services.

Art 10.- Safe Service.

Art. 11.- Garage Service.

Art. 12.- Other Services.

Art. 13.- Medical Assistance and First Aid.

### III.- RULES OF COEXISTENCE AND HYGIENE.

Art. 14.- Smokers



Art. 15.- Food and Drink Regime.

Art. 16.- Clothing and Clothing.

Art. 17.- Animal Access.

Art. 18.- Children's Stay.

Art. 19.- Lost and Abandoned Objects.

Art. 20.- Rules of Use.

#### IV.- ADMISSION RULES

Art. 21.- Other Rules of Use.

Art. 22.- Advice and Suggestions.

Art. 23.- Circulation and Stay in the Hotel.

#### V.- PRIVACY POLICY.

Art. 24.- Data Management.

#### VI.- ADMINISTRATIVE ORGANIZATION AND RESPONSIBLE PERSON.

Art. 25.- Doubts and Miscellaneous Issues.

#### VII.- INFORMATION ON SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES.

Art. 26.- Services Provided by Third Parties.

VIII.- INFORMATION TO USERS ABOUT THE FACILITIES OR SERVICES THAT PRESENT SOME RISK FROM THE SECURITY MEASURES ADOPTED IN RESPECT.

Art. 27.- Security of Facilities and Services.

Art. 28.- Safety Standards.

Art. 29.- Action Protocols in Cases of Emergencies or Health Crisis.



## PRESENTATION.

The Hotel has this INTERNAL REGIME REGULATION, which contains the policy, norms and rules that will govern the relations between the HOTEL and its clients.

The same Regulation will be applicable and mandatory for,

- Occasional visitors and companions.
- Users of hotel facilities open to the public.
- Any person who visits the public areas of the Hotel.
- Contractors, organizers and staff for the organization and development of Hotel events.

These Regulations will apply to all areas and spaces of the Hotel without any distinction. Ignorance does not exempt from compliance, since it is based on current legislation, as well as it is available to clients at the Hotel Reception, as well as on the Web.

Contraventions of this Regulation, to the extent possible, may be corrected immediately and, where appropriate, may be sanctioned in accordance with current labor, civil or criminal regulations, regardless of all responsibilities that the offender may incur. and the legal actions that may result.

The regulations reflected in this manual will be mandatory for all its recipients and reflects the spirit of behavior in the establishment, not being exclusive of other applicable regulations not contemplated in the document.

In application of the provisions of this Regulation, the Hotel reserves the right to admit and cancel any reservation, without the right to return any client who contravenes the content of the

provisions of this Regulation, as well as the rules of coexistence, civility and common sense or in any way act disrespectfully for the Hotel facilities or the rest of the people who are there, whether a person or a Hotel client.

In any case, if you need additional information, you can contact Reception or the Counseling staff, who are responsible for the information and explanation of those issues that require clarification.

### LEGISLATION

He Decree-law 13/2020, of 18 of May<sup>1</sup> of Andalusia, by he that, between others,measures relating to hotel establishments are established, including in its Chapter Yo the ordination of the themselves, So as the regulation of theirconditions techniques and of benefit of services.

To the regard, he article 25 of saying Decree-law has it following:

1. Hotel establishments must have internal regulations in which mandatory rules will be established for users during their stay, without violating the provisions of Law 13/2011, of December 23, or herein. Chapter.
2. The internal regulations will always be available to users and will be displayed, at least, in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. This regulation must be advertised on the establishment's own website, if it exists.
3. The operating companies of the hotel establishments may seek assistance from the Security Forces and Bodies to evict from them those who fail to comply with the internal regime regulations, fail to comply with the usual rules of social coexistence or seek to access or remain in them for a specific purpose . different from the normal use of the service, in accordance with the provisions of article 36.4 of Law 13/2011, of December 23.
4. He regulation of regime inside will specify, as minimum:
  - a) The conditions of admission.

- b) The rules of coexistence and functioning.
  
- c) Information about the organization administrative and person responsible person to whom, if applicable, they must be addressed in those issues relative to the functioning of the establishment.
- d) Relationship of services complementary that HE lend by different companies to the entity exploiter and identification of the companies responsible of his benefit.
- e) Information to users about the facilities or services that pose any risk and the security measures adopted in this regard.
- f) Admission of animals and conditions for bliss admission.
- g) In general, all the circumstances that allow and favor he normal development of the enjoyment of the facilities, equipment and services.

In compliance and development of the aforementioned Decree-Law, this hotel establishment has prepared this Internal Regime Regulation which establishes the mandatory rules for users during their stay; people who from now on we will call Clients.

This Regulation is available to you, as a Client, at all times in both its Spanish language version and its English language version; It can be requested at reception, as well as on our website.

## REGISTRATION AND STAY RULES

### ARTICLE 1.- Entry Registration and Admission Document.

#### ENTRY REGISTRATION

At the Hotel Reception, all the necessary procedures for the admission and registration of travelers will be carried out, providing access cards to the different accommodations.

As the Hotel is an establishment for public use, it may deny admission or stay there, either due to lack of accommodation capacity, failure to comply with admission requirements, or to adopt conduct that may cause inconvenience to other people.

Check-In will take place from 3:00 p.m.

Check- Out will take place until 12:00 pm on the day of departure.

If the client arrives before the Check-In time and the Hotel has rooms available, they can check-in from 10:00 am.

In the event that for personal reasons the guest has to check-in after 8:00 p.m., they must notify the reception by calling reception before said time.

The Hotel will not accommodate minors who come alone, so reservations or stays by minors alone are not permitted.

The person who wishes to use the accommodation facilities, and where appropriate the complementary services offered by the Hotel, must present their original identification documents for the purpose of registration and registration in the establishment's Traveler Registration Book. The DNI, Passport and Driving License are considered valid identification in Spain for national travelers. In the case of a non-resident in Spain, the Passport is considered valid identification,

Identity Document if you come from an EU country. The Spanish Residence Permit in force is also valid for registration, if you are a foreigner residing in Spain.

Under no circumstances will photocopies, photographs or mobile captures of the identification documentation be valid to prove your identity, and the Hotel is obliged NOT to carry out the traveler's Check-In.

This rule is mandatory based on the Ministerial Order of the Government of Spain d 1922/2003 of July 3, which establishes the registration in books and entries of travelers in Hospitality establishments, Royal Decree 933/2021 of 26 of October and under the provisions of article 12.1 of Organic Law 1/1992 of February 21 on Citizen Security. In compliance with this, all individual and group guests must have an individual registration form. This Registration must be personally signed by all travelers over 14 years of age.

The accommodation is non-transferable, so the Hotel will deny accommodation to the guest who does not comply with this requirement and is authorized to demand, if it deems appropriate, the identification of the applicant and the people accompanying him or her in the accommodation. Likewise, accommodation in the Hotel of any person not registered in the Police Registry is prohibited, unless expressly decided by the Hotel Management.

The Hotel Administration is not responsible for any false or incomplete data of the guest to provide when filling out the registration card, whose data must be covered by the user in its entirety or by the Hotel based on the data. that appear in the identification documents provided for such purposes by the client.

In compliance with current regulations, the identification data provided will be communicated to the Authorities by the Hotel.

#### ADMISSION DOCUMENT

The Hotel, once the person has registered, will formulate an admission document that will include the name of the client formalizing the admission, the commercial name of the establishment, its tourist rating, the identification of the assigned accommodation , tourism registration number, price

per day or day, the type of price and the contracted services, as well as the entry and exit date.

The Admission Document serves to prove the tourist accommodation contract and will have proof value for administrative purposes, and must be signed by the interested party to formalize their admission. The original signed document will remain in the possession of the establishment, which will keep it for the time legally established at the disposal of the tourist inspection, delivering a copy to the guest who signs it. By signing, you confirm that the data provided is true and you accept the terms and conditions expressed in the document. In the same way, it is assumed that the client expressly accepts the regulation, his rights and obligations and will be obliged to observe the rules contained therein and those dictated by the Management on safety, coexistence and hygiene for proper use of the establishment, its facilities and the Hotel Equipment.

Regarding your rights as a customer of the establishment, you are informed that you have **the right to**,

- a) Receive truthful, sufficient, understandable, unequivocal information, prior to contracting the accommodation period, as well as the complete final price, including taxes, with a breakdown, where applicable, of the amount of increases or discounts that are applicable to any eventual offer.
- b) Obtain the documents that accredit the terms of the hiring.
- c) To access to our Establishment in the terms hired.
- d) Receive the services in the conditions agreed.
- e) Have your safety and that of your property, as well as your privacy, duly guaranteed in our Hotel; and be informed of any temporary inconvenience that could alter your rest and tranquility.



- f) Receive information about the facilities or services that involve some risk and of the measures of security adopted.
- g) Receive bill either ticket price subscriber by the services lent.
- h) Formulate complaints and claims and obtain information about the procedure of presentation of themselves and his treatment.
- i) Consult the terms about policy of privacy that consists published in our page Web.
- j) Be treated with education, courtesy and respect.

Regarding the Obligations as a client of the establishment, it is reported that you have the **Obligation to,**

- a) Notice the rules of coexistence and hygiene.
- b) Respect the present rules of regime inside.
- c) Respect the date agreed of departure from the Establishment leaving free the room before 12.00 pm on the day of departure.
- d) Pay the services contracted at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of submitting a claim implying exemption from payment.
- e) Respect this Establishment, their facilities and their equipment.

- f) Respect the around environmental.
- g) Respect the zones and facilities restricted by reason to age, or rates hired.
- h) Show due respect to the rest of the Establishment's clients, as well as to its workers.

## **ARTICLE 2.- Access to the Hotel and its Services**

Users will be able to freely access the establishment and remain there, with the limitations contained in the legislation and in this Regulation. Users must have their security, privacy and tranquility guaranteed for a stay without inconvenience, and that these correspond to the agreed conditions, to be given an invoice with the regulatory formalities for the services contracted directly with the Hotel, to confidentiality. in the processing of your information in accordance with data protection regulations since, if you wish to make a complaint, claim or report, you must be given the complaint forms established by the Competent Authorities of the corresponding Autonomous Community, which can be completed. by the client and delivered to the Hotel Reception.

The presentation of any claim or complaint does not exempt from compliance with this regulation and payment of services.

The Hotel is not responsible for the price, fixtures and other services provided outside the hotel establishment, nor for the behavior of staff outside the hotel, unless expressly stated in its conditions and rates.

The rates for restaurant establishments, bars and complementary services are detailed at the reception , in the QR codes, on the hotel website and available to users who request it.

For all entertainment services and activities, where applicable, you will find information in summary form in the directories.

The Hotel may be responsible for the management of certain services unrelated to it, such as vehicle rental, excursions, restaurants or other services related to the stay.

The Hotel may vary the hours of different consumption, use and enjoyment throughout the seasons depending on seasonality, reserving the right not to admit users outside of said hours, also when the maximum authorized capacity is exceeded or when requested. in the admission limits, thereby harming the work programming of said services.

The rooms or common spaces of the Hotel may not be used for uses other than accommodation and contracted services, neither by the client or their companions, nor by third parties. Consequently, these rooms and common spaces may not be used for activities such as conducting interviews, filming, taking images for promotions, photo sessions, etc.; without the prior consent of the Hotel Management, and provided that the conditions set out in the Internal Regime Regulations are met, as well as those guidelines that the Management and applicable regulations may establish for this purpose.

Legal or natural persons who, on their own, provide complementary services in the Hotel's facilities are responsible for their staff and their behavior, their operation, maintenance, pricing regime and everything inherent to their own services. In each of the dependencies the owner of the same is clearly identified.

### ARTICLE 3.- Reservation

All booking will include the date of stay, amount and type of room with your diet, cancellation policy and services additionally complementary hired; also stating the price total and broken down for each of these concepts, except that HE you is offered as package to price global agreed.

Previously to carry out his booking and by he same half used for carry it out, or other that you choose, be informed of their rights and obligations, between others, of the policy of cancellation of bliss booking, that HE will adjust to the conditions following:

- a) Yeah the booking HE cancel with less of two days of advance, will be required he pay of a evening of stay. Except in high season which will be 7 days in advance.
- b) Yeah you abandon the room reserved before of the date until the one who had it reserved, you will be invoiced for the services provided until that time plus a penalty of one additional night.
- c) When HE try of rates No refundable HE will apply the conditions that previously have been agreed.

If the cancellation of the reservation is motivated by circumstances of force majeure, including a crisis or health emergency that affects your place of residence or the place where this Establishment is located, the provisions of paragraphs a) and b) will not apply. , but you will receive a voucher, with an expiration of one year, to stay at another time and under the same conditions, although subject to availability.

Our confirmation of your reservation will be considered a tourist accommodation contract; leaving physical or electronic evidence available to you. When you have obtained confirmation of your reservation, we will make the reserved room class available to you on the agreed date.

#### **ARTICLE 4.- Prior Payment Guarantee**

The Hotel may request prior payment guarantee by credit card for the services that have been previously contracted, in accordance with the applicable legislation both for the entire reservation including taxes and tourist tax when applicable, as well as for those extra services.

This guarantee may be extended to damages or defects that occur in the facilities, furniture and elements of the establishment due to negligence or misuse of them.

For these purposes, the Hotel may request at the client's entrance, or at the time of making

their reservation, a credit card number where, in the event of non-payment of the invoice, the amount can be charged. All charges will be made through a secure payment platform.

The Hotel reserves the right, in the event of any type of damage or deterioration or theft caused to the room or any element of the Hotel areas by the Client, to use the damage deposit or charge the corresponding compensation to the card provided.

The Hotel may carry out the appropriate checks on the credit card, prior to the client's arrival, in order to verify its validity, a charge or a pre-authorization for the amount of the first night contracted. If a card is not provided, prepayment of the stay and a security deposit of 500 euros will be required, as well as direct payment for the extra services requested.

For the purposes of cleaning and hygiene, in cases where the use of the room has been improper or inappropriate, generating a level of dirt, waste or disorder that is beyond reasonable for what a stay in a hotel establishment entails, A minimum charge of €60 will be applied as long as it is not necessary to resort to specific solutions, in which case the amount corresponding to the action carried out will be lost.

#### ARTICLE 5.- Price

The Client must pay for the contracted services at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of submitting a claim implying exemption from payment. In the case of stays longer than one week, services may be billed weekly.

He pay of the price it will be able make by Bank transfer advance notice at least one week; card banking either in cash until he limit quantitative current in each moment according to law.

In the event of a request for payment of services in advance of their provision, it will be expressly stated in the contract and/or in advertising.

This hotel establishment accepts only bank cards: VISA, MASTERCARD, EURO6000 AND

AMERICAN EXPRESS.

### **ARTICLE 6.- Occupancy Period of Accommodation Units**

Hotel rooms must be used based on the number of nights reserved. Occupancy of the accommodation unit begins at 3:00 p.m. on the first day of the contracted period and ends at 12:00 p.m. on the day designated as the departure date.

However, on peak occupancy dates, the establishment may delay delivering your room for a maximum period of two hours. The availability may also be delayed in the event of exceptional circumstances that prevent, for reasons beyond the control of the Hotel, having the room that corresponds to each client at the time set for the beginning of occupancy in accordance with the usual occupancy rules.

The client must communicate the time of arrival and their travel plan to have a forecast from the hotel and must also take into account that, if they do not show up at the Hotel before 8:00 p.m., on the scheduled day of arrival and Without prior communication, the Hotel will consider the reservation "No Show" and will immediately cancel it automatically and charge 100% of the amount pending payment of the reservation. Notwithstanding the above, the reservation will be maintained as long as the client has notified it in advance of the indicated time.

For changes in occupancy such as extending the occupancy of your room for a longer period than contracted, you will be required to pay the established "Late Check Out " amount. This request will be attended to whenever availability allows, duly informing the client who has requested it.

The client may extend more days than those specified in the admission document, as long as it is authorized by the Hotel and there is availability in this regard.

If the client leaves the room on the day of departure, before the established Check- Out time , no refund of the total amount of the stay will be made. If the client reduces the number of guests in the reservation in whole or in part, it will be the Hotel's decision whether or not to apply refunds, although in the event that the room is marked as "non-refundable" a charge will be made for the entire amount. of the reserve.

In the event of the death of the person occupying the room, their heirs or representatives will be responsible for paying the expenses incurred as a result of the death, including if necessary the redecoration and disinfection of the room and the replacement of linen and equipment.

#### **ARTICLE 7.- People for Accommodation and Visits**

As a general rule, people will not be allowed to stay in a room that exceeds the contracted capacity. Thus, two people will not be allowed to stay in a double room that has been booked as a single. Likewise, no more than two people will be allowed to stay in a double room or suite, nor more than three in a room contracted as a triple.

For security reasons, occupancy of more than four people per room or, where applicable, the maximum number possible according to the room format and type of reservation, is not permitted.

The Hotel may charge a fixed rate for the actual number of people using the room, and at the same time, terminate the stay immediately.

No person has the right to provide accommodation to another without the prior consent of the Hotel and if this is agreed to, the corresponding registration movements and registration in the travelers' book must be carried out.

Regarding visits, the Hotel reserves the right to admit occasional visitors and in no case will it allow them access to the room area. If the user wishes to receive visitors, the Hotel will provide common areas or spaces enabled for this. In case of non-compliance, the Hotel reserves the right to order the immediate departure of the visitor.

#### **ARTICLE 8.- Provision of Hotel Services**

The Hotel offers the services and benefits according to its category. Whatever these are at any given time, they are specified on the official Q Hotels website, which indicates the acceptance of special requests.

The price of the accommodation unit includes the supplies of water, energy, air conditioning, bedding and cleaning of the accommodation.

The people who represent the Hotel or who provide services inherent to lodging, such as cleaning, will have free access to the rooms occupied by clients for the provision of the service.

In the provision of its services, the establishment will comply with the requirements established by Civil Liability contemplated in the hotel insurance, being exonerated from any liability in the event of personal accidents due to negligence or recklessness of the guests or their companions.

In the case of technical deficiencies beyond the control of the Hotel, it undertakes to manage the solution causing the least possible inconvenience for the client.

The furniture, utensils in the rooms and rooms are part of the services provided and have been arranged with the intention of making the clients' stay as pleasant as possible, so appropriate and respectful use of them is requested.

In any case, they are the property of the establishment, so in the event of loss, theft or unjustified deterioration, the establishment reserves the right to demand the corresponding payment.

Without prejudice to the right of admission, Hotel clients will generally be able to access the services and equipment offered by the establishment, unless access limitations are established, which will be fully justified and in no case will be contrary to the rights and constitutional principles.

#### **ARTICLE 9.- Room Cleaning Service.**

Room cleaning is carried out daily. Cleaning hours are generally from 10:00 a.m. to 5:00 p.m. Clients who do not make their rooms available during those hours will not be able to have their room cleaned.

If you want your room to be cleaned, you must leave the appropriate notice on the room door.

If you do not want to be disturbed, you must leave the appropriate notice on the room door. When the notice exceeds 48 interrupted hours, the maximum tolerance limit allowed by the Hotel, a telephone call will be made to the room. If no response is obtained, the room will be entered to access cleaning and proof of its perfect condition.



The change of towels and sheets is carried out whenever the client deems it appropriate or at least 3 in 3 days. If you need towels, a change of sheets, replacement of the set or cleaning of the room at a specific time, you must notify reception.

**ARTICLE 10.- Safe Service.**

In each accommodation unit there is a free safe deposit box installed for the custody of valuables, which will have no cost for their use.

The Hotel is not responsible for any type of theft, theft or loss of objects or sums of money in said safe. Nor will it be held responsible for robbery with force.

**ARTICLE 11.- Garage Service.**

The garage is a service for residents of the Hotel, whose use may be free or subject to the payment of a fee stipulated by the Hotel.

The Hotel is not responsible for theft, theft or damage caused to vehicles, including all objects or living beings contained therein, regardless of the fact that they are parked in the spaces enabled by the Hotel itself.

When parking the vehicle, only one parking space must be occupied. The use of the parking area designated for disabled people must be justified by displaying the required card inside the vehicle.

For security reasons, vehicles are not allowed to park at the main entrance of the Hotel. Its use will only be allowed during loading and unloading of luggage.

In case of non-compliance with the above or poor parking of the vehicle, the Hotel reserves the right to remove it and relocate it to the appropriate place. Any cost derived from the above will be passed on to the owner of the vehicle.

Parking users are obliged to respect the road safety regulations within the parking lot, mainly those regarding direction of travel and speed. Parking spaces will be used exclusively for vehicle parking, and any cleaning and maintenance work will be prohibited, as well as other uses other

than parking.

The Hotel may limit access to certain vehicles, either due to their size or condition . .

For any issue not contemplated in this Regulation, the provisions of Law 40/2002 of November 14, regulating vehicle parking contracts, will be referred to.

### ARTICLE 12.- Other Services.

The Hotel offers Clients the following services: Parking and Garage; Laundry; Restaurant and bar; Pool; detailing the following for this purpose,

#### LAUNDRY

- In his room HE Find information about the conditions of these services, their prices and delivery and return times for garments.
- This Establishment No HE responsible of the garments that, by their conditions either compositions of use, shrink, HE discolor either deteriorate.

#### POOL AND BEACH

- He schedule of the pool is of 10:00 h. to 20:00 h. in summer, and of 11:00 hours to 7:00 p.m. hours he rest of the season, except for changes that may be made by the hotel management.
- Access to the pool will only be allowed to Clients staying in the Establishment, and to those who have paid the access fee if it is fixed.
- No this allowed the entrance of sellers itinerant I masseuses external

- HE advises against do use of the sayings services to the No be regulated by thelaw neither possess regulation of quality some.
  
- Is mandatory he use of the shower before of take a bath in the pool.
  
- Balls, mats, etc. may not be used in the pool.
  
- To access the exclusive area pools, it is necessary to make a reservation previously, to through of the different media enabled for it, directlyin reception either to through of the application computing.
  
- The use of the Balinese Bed in the infinity pool will be made upon reservation at the Hotel reception, under the conditions established for this purpose.
  
- He use of the loungers of the pool:
  - ◆ Is gratuitous.
  
  - ◆ He Establishment account witha “No Lounge Chair Reservations” policy so that all users have access to the themselves.
  
  - ◆ Establishment staff may remove belongings from sun loungers that are not used for at least 30 consecutive minutes, as long as there are other users waiting to occupy them; Thus, personal belongings will be transferred and deposited at the Reception.
  
  - ◆ Those users that wish keep your loungers during the hour of the lunch always and when HE perform in some of the restaurants of the Hotel, will be able request assistance to customer service staff to keep their loungers until two hours for saying purpose.

- ◆ HE prohibits the use of the towels of the room for the pool or the beach.
  - ◆ We provide you with free towels for the exclusive use of the pool or beach through a card system after depositing €15 per towel .
  - ◆ The towels of pool/beach and the cards for their use are delivered/collected at reception or in the pool area directly to the lifeguard; being so that if you do not return the towel or card, at the time of “ check out ”, a charge of €15.00 per towel or card not delivered will be made to the invoice.
  - ◆ Only one change of towel per day will be allowed, with additional changes costing €5 per towel.
- It is forbidden to introduce glasses or other objects of glass in the area of the pool and of the beach.
  - This is forbidden the consumption of food and drinks in the pool/beach and in all common areas of the hotel, unless they have been acquired in some spot of sale of the Establishment hotelier.
  - By favor, make use of the litter bins and ashtrays.

## WELLNESS AREA

- This service is subject to pay of rates in reason to the treatment to hire.
- Wellness provides services every day of the week, requiring prior reservation. according to the schedule following:
  - Of 10:00 to 21:00 hours.

- By reasons of hygiene and health, for to access to the circuit of hydrotherapy is mandatory the use of flip flops which, if not worn by the client, may buy them in he own Wellness .
- The minimum age to access the facilities is 4 years. Minors under 16 years of age must enter accompanied by an adult.
- He use of the towels of Wellness is exclusive for he Center; No rotting use in other service of the Hotel.
- As it is an area intended for rest and relaxation, certain rules must be respected and silence must be maintained.
- For cancel a Reservation is necessary to notify the Reception two hours in advance. advance; indicating he room number and number of people for the that HE there was reserved he circuit; of it contrary, HE you will load he fifty% of the rate at room.

#### **ARTICLE 13.- Medical Assistance and First Aid.**

If the client's physical conditions are limited or they suffer from contagious illnesses or diseases, they must notify the reception staff upon arrival at the hotel, or as soon as possible, so that the appropriate and necessary measures can be taken. The establishment has a properly marked and adequately equipped first aid kit available to customers who may need it.

If a client falls ill, the hotel reception will have medical service at the express request of the guest or companion who requires it, so that they can be treated and, where appropriate, transferred to the appropriate place, said cost being the responsibility of the guest themselves.

In the event that the client becomes ill and is not able to act for himself or there is someone who can act for him, the Hotel will take care of the necessary arrangements so that he can receive medical help. The hotel may demand from the client themselves, or failing that from their family

members, payment of the expenses incurred that the Hotel has had to assume, if applicable.

In the event that the client suffers from an infectious process or other illness or is in such a condition that it is dangerous for people staying in the Hotel, the Hotel has the right to terminate the contract with immediate effect and force the client to leave the Hotel. Hotel immediately.

The Hotel is not responsible for accidents and events that the guest suffers within the Hotel facilities, such as falls, blows, animal bites, among others. The expenses caused by this accident or event will be borne by the guest, exempting the Hotel from any legal liability. In any case, the hotel will inform the insurance company.

#### **ARTICLE 14.- Smokers**

The Hotel is a SMOKE-FREE space, so smoking is prohibited throughout the establishment, extending the area to all rooms and facilities of the Hotel.

Smoking is allowed outside the Hotel, so you must put out your cigarette or similar before entering the Hotel, using the means provided for this purpose.

All rooms are equipped with smoke detectors, so we reiterate the impossibility of smoking inside them. In case of non-compliance with the above, a charge of 200.00 Euros per Day will be made for cleaning and deodorization costs of the room or area in question. This charge may be subject to change at the discretion of the Hotel Management.

#### **ARTICLE 15.- Food and Drink Regime**

For guidance purposes, we inform you that the schedule of food and beverage services that the Hotel may offer may change, and is generally included within the following schedules.

##### **BUFFET RESTAURANT**

Breakfast.- Low Season	08: 30 Hours to 10:30 Hours
High Season	08: 30 hours to 11:00 hours
Dinner.- Low Season	8:30 p.m. to 10:30 p.m.
Season High	8:30 p.m. to 11:00 p.m.

The schedules indicated they can see modified by reasons of occupation and operational.

In low season, if the minimum number of diners is not reached for a buffet to be operational, the service will be replaced by an a la carte menu of your choice served at the table.

#### BAR AND RESTAURANT AREA

In the rest of zones of bar and restoration HE beg Consult schedules in Reception position that vary in function of the season and of the occupation.

#### ROOM SERVICES

The schedule of the service of bedrooms is of 13:30 to 10:30 p.m. As stipulated in the menu, this service has a 20% increase over the prices of the menu itself.

With respect to the Bar, Restaurant and Buffet Area, the following considerations are made:

- I.- It is prohibited to take food from the Buffet Restaurant.
- II.- Access to the Restaurant or Bar with only a swimsuit is prohibited.
- III.- The use of footwear is mandatory to access the Restaurant or Bar.
- IV.- Access to the Restaurant is prohibited during dinner time, with sports clothing,

swimwear, shorts or t-shirts and suspenders.

V.- The pension scheme contracted is personal and non-transferable.

VI.- The entry of food and drinks into the rooms and public areas of the hotel is also not permitted unless they were purchased within the hotel's facilities or restaurant. Otherwise, the hotel, at its option, may require the removal of said food. I make an additional charge.

The Hotel may prevent access to any external food delivery service company, even if its service, in breach of what is established here, had been requested by a client staying there.

Guests consuming alcoholic beverages must do so responsibly. Hotel staff may refuse to serve alcoholic beverages to guests who do not consume responsibly.

#### **ARTICLE 16.- Clothing and clothing**

As a general rule of dress, it is established that to transit or move within the Hotel facilities, the clothing or clothing will be those established for this purpose and usual in each case.

Likewise, the dress standards that may be required especially in certain sectors of the Hotel, such as the Bar, Restaurants or that require special occasions or events to be held within the Hotel facilities, must be respected.

Entry or stay at the Hotel is not permitted wearing clothing or symbols that incite violence, racism and xenophobia.

Nor is it allowed to transit or visit the Hotel facilities without wearing any clothing or with inappropriate attire, such as going down in a bathrobe, pajamas, or circulating around the Hotel with a naked torso, with the exception of the pool or hammock area.

Access to the restaurant or buffet or hotel dining rooms and other common areas is not permitted, with work clothes, bathroom clothes or with wet clothes, without a shirt or without shoes.



## ARTICLE 17.- Animal Access.

Access of people accompanied by pets, or domestic animals of any type, birds or any animal is prohibited, with the exception of people accompanied by guide or assistance dogs as established by the sector regulations regarding the use of guide dogs by people with disabilities. visual decrease, total or partial, prior identification and delivery of documentation at reception.

For those establishments that have DOG-FRIENDLY rooms, it will be necessary to sign a Dog-friendly contract and the following mandatory hygienic and health standards are established, so that the animal has all vaccines up to date, is free of parasites and have the identification chip.

In any case, the person who introduces an animal and/or its owner will be jointly responsible for all deterioration, damage or breakage that the animals cause to the things, goods and/or facilities of the Hotel and/or to the guests and/or visitors to it.

In addition to the above, it is established that,

I.- The Hotel reserves the right to assign a certain type of room specifically for people traveling with animals. In these rooms there will be a maximum of one dog and its weight will not exceed 12 kilos.

II.- For this type of accommodation, the minimum stay must be 2 nights in low season and 4 nights in high season, and you must pay a supplement per day of 15 Euros.

III.- At no time may the guest leave their pet alone in the room. The dog must remain under your care and attention. Additionally, the pet cannot be inside the room when performing the cleaning service.

IV.- Every pet must bring its bed, as well as watering and feeding utensils.

V.- It is prohibited for pets to climb or sleep on the Hotel room furniture (bed or sofa), with the owner being directly responsible for the extra cleaning caused by the pet's stay.

VI.- It is prohibited to use the crockery and glassware intended for our guests to feed their pet. The owner must carry the necessary feeders for this purpose. If not, ask at reception and it will be provided as a deposit.

VII.- Without exception, the pet must have its leash properly tied around its neck in any area of Hotel property.

VIII.-Pets are prohibited from accessing the pool areas, restaurants or those indicated by the Management.

IX.- The space and tranquility of other guests must be respected, so you should avoid bringing dogs that usually bark too much, are aggressive and violent. In the event of a well-founded complaint from a guest in this regard, it may lead to the decision to cancel their stay without refund of the total reservation amount.

#### **ARTICLE 19.- Lost and Abandoned Objects.**

The objects found in the rooms or other areas of the Hotel, once a client's accommodation period has ended or, where appropriate, suspended, will be removed after an inventory has been carried out, which will be signed by two witnesses.

The objects will be available to the client who has lost and/or abandoned them, and can be collected at the hotel, upon request, from 8:00 a.m. to 2:00 p.m., Monday to Friday.

In order to locate the object, the client must report all data relating to the description of the object that was lost and other circumstances surrounding its loss and abandonment.

In the event that the client requests that the object be sent to him, the client will be the one who will organize its collection with a courier company and must pay the price of transportation, which will be postage due, and must also pay the expenses that the deposit of the same can generate to the Hotel.

Documents such as DNI or Passport, if not claimed, will be delivered to the police authorities.

If perishable goods are not claimed, they will be destroyed the day after they are found. The rest of the objects found will remain in the Hotel Offices in storage for a maximum period of 90 days.

In the event that it is not known to whom it may belong, said period will be counted from when this fact has been reliably notified to the address provided by the user of the establishment so that the forgotten object can be returned.

If you do not have an address for the purposes indicated above or it is unknown to whom the object may belong, the period will begin to count from when it was found.

The same procedure will be followed in cases of abandonment of belongings in the event of eviction or expulsion, establishment due to non-payment, non-compliance with the rules contained in the Regulations or any other reason.

After this period of 90 days, the establishment will be able to freely dispose of unclaimed belongings.

#### **ARTICLE 20.- Rules of use**

I.- TOWELS.- It is prohibited to use towels and other clothing in the room for outdoor use.

II.- WASHING AND DRYING CLOTHES.- It is not allowed to wash clothes in the rooms or hang clothes on the window, on the railings of the terraces or inside them, hanging from ropes, nor in the hallways.

III.- SILENCE.- From 10:00 p.m. it is mandatory to remain silent in the hallways and accommodations in order not to disturb the rest of other hotel guests, moderating the volume of voice, music and television.

MOBILE DEVICES.- Likewise, it is especially requested that if mobile devices are used in any public area of this Hotel, they be done at minimum volume or in silent mode to respect the rest of the guests or visitors.

V.- COMPUTER DEVICES.- During the use of the computer devices and internet connection located in the Hotel, the client must proceed in accordance with current legislation (intellectual property) and maintain the state of the hardware and software devices.

VI.- SECURITY DEVICES.- In order to guarantee the security, privacy and tranquility of users, this hotel establishment has technical devices with elements, some of them permanent recording, in corridors and other general and common areas, whose images may be made available to the authorities in the legally provided cases.

VII.- FIRE EXTINGUISHERS.- The Hotel has installed a sufficient number of fire extinguishers and smoke detectors to be used in a possible accident. In such circumstances, the instructions marked therein must be followed and guests must notify the Hotel Reception.

VIII.- ELECTRICAL CURRENT.- The electrical installation is 220 volts, and you must use adapters at your own risk, for those electrical devices you own that use a different voltage.

IX.- CAMERAS AND OTHER IMAGE -TAKING DEVICES.- It is prohibited to take photographs, videos with cameras and drones in which other guests or Hotel employees appear.

Likewise , images of establishment staff in the exercise of their duties may not be captured, unless the employee gives their consent.

Any unauthorized use of the image of a guest or an employee may give rise to a crime against honour, privacy or self-image, as well as a violation of the provisions of Data Protection regulations.

#### **ARTICLE 21.- Other rules of use.**

I.- It prohibits hang towels either any other clothing on the railing of the terraces of the rooms.

II.- It prohibits play with balls and Similar in areas not specifically enabled for it

III . - The use of skates, scooters and similar is prohibited in all spaces of the hotel, both indoors and outdoors.

IV . - HE will limit he access to a zone either facility of the Hotel:

When he capacity established HE is completed and in the meantime there is no availability of access in response to said capacity.

- a) When HE is overcome he schedule of closing of the zone either facility.
- b) When HE lack of the age minimum established for to access to thezone either facility according to the normative current.
- c) When HE show or displays violent attitudes, especially when he behaves of shape aggressive either provoke altercations.
- d) When originate situations of danger or inconvenience to other users, or does not meet hygiene conditions. In particular, access, or, where appropriate, permanence, will be prevented for people who are consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, or show symptoms of having consumed them, and those who show signs of behaviors evident of be drunk
- e) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, or xenophobia, So as when No view the dress required according to thezone either facility.

## **ARTICLE 22.- Advice and Suggestions**

The Hotel offers the following Tips and Suggestions,

- Keep an eye on and control his luggage. No it leave disregarded.
- keep up the door closed when this In his bedroom. Close the door to your room

when you leave it, and try to open it again to make sure it is properly closed, even if your absence is only for a short time.

- Closing his luggage when No it use and place it in your closet. If your luggage has a lock, always use it.
- Never exhibit jewelry, money or objects of worth in his room.
- Notify immediately to the Address of the Hotel any abnormal event that you notice such as: people in a suspicious attitude in the hallway, repeated phone calls from people who do not identify themselves, knocks on your room door from people unknown to you, or not finding anyone at the door when you arrive to open it.
- Yeah forget either misplaces his key, only Reception staff are authorized to provide you with a new key to open your room.
- No HE bother Yeah you they ask in Reception that HE identify yourself when requesting a new key, it is for your safety.
- When establish relations social with strangers, do not reveal the name of the Establishment or your room number.
- Never allow the entrance of people in his room with deliveries that have not been requested.
- Never discuss plans specific of future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
- In case of want that you fix the room either that No it bother, use the items gifted to For this purpose, on the outside of your room door.

- Yeah discover some guy of deterioration or anomaly, contact Reception.
- Respect the zones in the that rooms are located during nighttime and siesta hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
- We beg use the facilities properly, respecting he furniture and the gardens of the Hotel.
- We beg respect the schedules of all the facilities of the Hotel.
- We beg respect the rules of capacity and reservation of spaces in the different bars and restaurants of the Hotel.
- We appreciate his participation in case of during his stay inthe establishment, HE practice any simulacrum of sinister and evacuation.
- Some schedule can change in function of the epoch of the year.
- In any case in which doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel you can go to the Reception staff or the Customer Service staff, where they will be resolved or, failing that, you will contact the staff authorized to resolve your question or doubt; The director of the Hotel being the person most responsible for it.

#### **ARTICLE 23.- Circulation and stay in the Hotel**

The circulation and stay within the Hotel will be in the places reserved for clients, without them being able to access in any case the reserved or private rooms or spaces, expressly excluding the rooms whose access is limited to those who hire and the guests to attend. whoever they determine.

Reserved or restricted areas will be considered those for the exclusive use of the establishment's staff, access corridors to administration offices, kitchens, warehouses, warehouses, staff changing

rooms and other service premises.

#### **ARTICLE 24.- Data Management**

The Hotel, in order to comply with legal obligations, carry out the provision of the services offered to its clients, make an offer of personalized products and services, improve the commercial relationship and manage the requests made by our clients, will process the data personal data of its clients in an automated manner and undertakes to comply with current legislation regarding automated data processing.

Since some hotels of the Q HOTELS Hotel Chain are operated by different companies, we inform you that the person responsible for processing your data will be each of the companies depending on the hotel in which you are staying, although the data that you provide to us may be communicated to other companies in order to provide you with the requested services or to be able to respond to the questions that are raised to us. The list of companies that operate Q HOTELS group hotels *can be consulted on our official website*.

You can exercise your rights of access, rectification and deletion before the person responsible, in addition to other rights that are specified in the additional information by calling 954-25-73-25 or email [PROTECCIONDATOS@GRUPOQ.NET](mailto:PROTECCIONDATOS@GRUPOQ.NET). To exercise it, you must make express communication, as well as identify your ID, passport or equivalent document.

#### **ARTICLE 25.- Doubts or Various Issues.**

For any type of doubt or question regarding the operation of the hotel, you can contact the reception staff, who will assist you and, where appropriate, contact the person authorized to resolve your doubt or question.

#### **ARTICLE 26.- Services Provided by Third Parties.**

You can inquire at reception about excursions, services and experiences provided by companies other than the Hotel operator.



This establishment is not responsible for services provided by companies other than the operator of the Hotel.

#### **ARTICLE 27.- Security of Facilities and Services**

All the Hotel's facilities or services are equipped with measures that favor or guarantee your safety at all times.

However, if you consider that the use of any facility or service may pose any risk to your health or physical integrity, we strongly request that you contact reception so that they can inform you and dispel any questions that may have arisen in this regard.

In any case, if you have doubts about the use of any facility or service that may pose a risk to your health or physical integrity, opt for another service or facility.

#### **ARTICLE 28.- Safety Standards.**

The Client has at their disposal instructions for action in case of emergency, as well as signage of evacuation routes and firefighting means. In the event of an emergency, you must follow the additional instructions given by the Hotel staff. Obstruction of emergency exits and fire-fighting means, as well as improper use, may lead to expulsion from the Hotel.

In conference rooms and common areas, the exhibitor/installer undertakes to comply with the safety regulations in rooms, especially those referring to maximum capacity, emergency exits and fire measures. The materials and objects will not rest on the walls and seats, they will be placed stably and well stacked in the places determined for this. Materials and objects that could scratch the floor will not be dragged. You must provide carpet or other material for transport.

The rental or transfer of any space to any natural or legal person does not exempt the responsible person from carrying out only activities compatible with the legislation and with the space, prohibiting any illegal, noisy, annoying, unhealthy, dangerous or harmful activity.

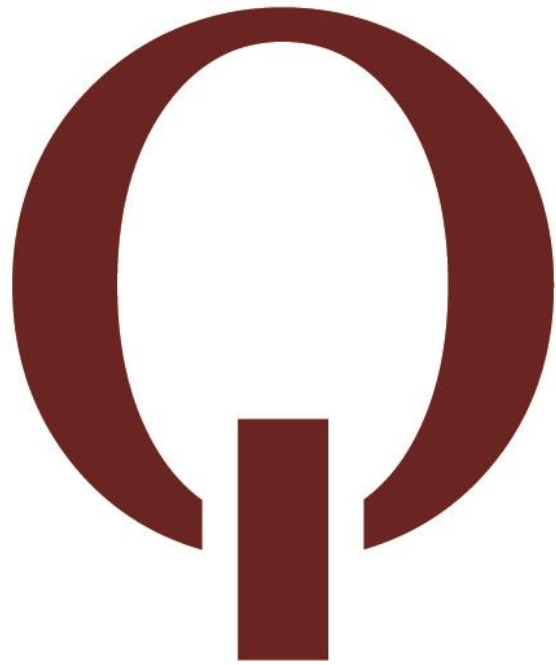
The person who signs the rental or transfer contract will be responsible for any activity that is carried out, as well as the damages it produces and must declare it in advance in order to establish a Coordination of Business Activities (Royal Decree 171/2004). Any non-compliance or lack of solvency will result in expulsion from the Hotel.

If the client considers that the use of any facility or services may pose any risk to his health or physical integrity, we strongly request that he contact our Customer Service so that we can inform him and dispel any question that may have arisen . about.

#### **ARTICLE 29.- Action Protocols.**

In case of that the Authorities declare an emergency situation or health crisis that affects the normal development of our Hotel, it will be announced on our website so that, as a Client, you know the measures that are adopted and comply with them.

He Customer that in a situation of emergency either of health crisis declared by the Authorities breach the measures, mandatory either recommended, which have adopted in this Establishment will be able to motivate the rescission immediate termination of your accommodation contract; Your stay will be canceled without the right to any refund, and with notice to the competent Authority.



**HOTELS**