

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

### **Anticipos y pagos de servicios. -**

- I. Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura.
- II. El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago por cualquier medio admitido en derecho, por los servicios contratados; de conformidad con la normativa estatal aplicable al efecto. El hotel no aceptará cheques personales como medio de pago de las estancias o cualquier otro servicio prestado en el hotel.
- III. El establecimiento podrá, en base al Art. 21. 5, 6 y 7 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), exigir a los que efectúen una reserva de plaza, un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados.
- IV. En base al artículo 22, del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), la empresa explotadora está obligada a informar a la persona o personas usuarias antes de la realización del contrato, de las condiciones de cancelación de la reserva.

### **Acceso y Derecho de admisión. -**

- V. Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), se denegará el acceso y se impedirá permanencia de personas en el establecimiento por las siguientes causas:
  - a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.
  - b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.
  - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

Los titulares de los establecimientos turísticos podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para expulsar de los mismos a los usuarios que incumplan el reglamento de uso de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con finalidad diferente al normal uso del servicio.

No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

Además, se añaden las siguientes causas:

Se impedirá el acceso y / o permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes supuestos:

- Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del establecimiento.
- Cuando se haya superado el horario de cierre de las distintas áreas de venta.
- Para acceder a todas las áreas de hotel, es necesario al menos, llevar camiseta de manga corta y pantalón corto. Además, se prohíbe caminar descalzo por las zonas nobles por riesgo de caídas.
- Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- Los menores deben viajar acompañados de sus padres o tutor legal para poder pernoctar en el hotel.
- Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes o personal de servicio.
- Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que, de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas o muestren síntomas de haberlas consumido y los que muestren signo o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a las que perturbe su tranquilidad e intimidad. En tales casos el hotel podrá recurrir al auxilio de los agentes de la autoridad policial competente.
- También será causa de expulsión las personas que estando en perfecto estado de sus facultades mentales, acosen, intimiden o vejen al personal de servicio
- Para acceder a las dependencias interiores del hotel, es imprescindible encontrarse registrado como cliente de éste.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

### **Horarios.-**

- VI.** La ocupación de las unidades de alojamiento comienza a las 14:00 horas del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más, supuesto que el hotel cuente con la disponibilidad suficiente para ello. Para posibles cambios del período de estancia contratado, rogamos consulte siempre en recepción.
- VII.** El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:00 a 16:00 horas. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor no molesten”, en el exterior de la puerta de su habitación.
- VIII.** El Horario de Recepción-Conserjería será de 24 horas. Por motivos de seguridad en ningún caso se entregarán llaves de los accesos generales a los clientes. Todo ello si perjuicio del derecho establecido a los usuarios en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.
- IX.** El horario del servicio de habitaciones será 11.00a 22.30.

### **Seguridad de los bienes materiales y personales.-**

- X.** El cliente es responsable de la custodia de la llave de su habitación.
- XI.** El establecimiento no se hace responsable de maletas o bolsas de viaje que los clientes pudieran dejar en el establecimiento tras el momento de la liquidación de la factura y abandono de la habitación, salvo depósito o consigna.
- XII.** Las normas de seguridad prohíben el uso de planchas en las habitaciones del hotel, de velas u otros objetos incandescentes que puedan provocar una situación indeseada de fuego.
- XIII.** Los objetos olvidados son guardados por un máximo de 3 meses. Los artículos de higiene personal así como ropa interior o pijamas no se guardan. Los gastos de devolución serán en todo caso a cargo del cliente.

### **Medidas de seguridad.-**

- XIV.** Se prohíbe fumar en los lugares reservados a “no fumadores”. El hotel se reserva el derecho de cargar un recargo de 120€ por la limpieza extra si fuma en su habitación.
- XV.** Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el Hotel para ser consumidas en su interior.
- XVI.** No se admitirá la introducción en las habitaciones de objetos muebles distintos a los habituales y propios de un turista. Así mismo, tampoco se admitirá la introducción en las habitaciones de aparatos eléctricos, ni a gas, con la única excepción de los propios para higiene personal como afeitadoras, secadores de pelo, etc.
- XVII.** No se permite sacar alimentos; comidas ni bebidas del comedor del Hotel.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

- XVIII.** La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimenta utilizable en cada uno de estos espacios será la establecida al efecto.
- XIX.** No se permite el acceso al restaurante o buffet del establecimiento con vestuario inadecuado.
- XX.** Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para uso exterior.
- XXI.** No se permitirá el uso doble de una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble y se requerirá la identificación y firma del parte de viajeros al nuevo huésped.
- XXII.** Plan de Autoprotección. 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 (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
- XXIII.** Emergencias, crisis y alertas sanitarias. 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 convenientemente para que el Cliente, los servicios que queden suprimidos y 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.

### **Uso de servicios e instalaciones complementarias. -**

- XXIV.** El aparcamiento es un servicio para los residentes del Hotel, cuyo uso está condicionado a la tenencia de habitación; al pago de la tarifa que tenga estipulada el Hotel y a su disponibilidad.
- XXV.** La tarjeta de identificación, recibida a la entrada en recepción; le acredita como Huésped del Establecimiento. Llévela siempre con usted dentro de las instalaciones.

### **Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación. -**

- XXVI.** Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

**XXVII.** Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por estas empresas

### **Miscelánea.-**

- ♦ Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- ♦ Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- ♦ Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
- ♦ Deposite todos los objetos de valor en la caja fuerte de su habitación.
- ♦ Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- ♦ Proteja la llave de su habitación.
- ♦ Notifique inmediatamente a la Dirección 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.
- ♦ No se moleste si le piden en recepción que se identifique.
- ♦ No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- ♦ No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de ella.
- ♦ No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del Hotel.
- ♦ No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- ♦ Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su hotel y el número de su habitación.
- ♦ No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc. en público o con extraños.
- ♦ No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- ♦ No cuelgue ropa en el balcón, ventana o terraza de la habitación. Puede contactar con recepción para que se la tiendan en un lugar destinado a ello.
- ♦ Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- ♦ La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- ♦ Respete las zonas de habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta; y en general evite hacer ruido innecesariamente.

---

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

- ◆ Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del hotel.
- ◆ Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- ◆ Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- ◆ Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

---

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

### INTERNAL RULES AND REGULATIONS

#### **Advances and Payments for Services**

- I. Users are required to pay the full amount for the contracted services at the time of invoice presentation.
- II. The Hotel may request payment guarantees by any legally recognised means for the contracted services, in accordance with the applicable national regulations. The hotel will not accept personal cheques as a form of payment for stays or any other services provided by the hotel.
- III. The establishment may, based on Article 21, Sections 5, 6, and 7 of Decree-Law 13/2020 of 18 May, which establishes extraordinary and urgent measures relating to hotel establishments, alert coordination, promotion of digitalisation, reactivation of the cultural sector, and flexibility in various areas in response to the situation generated by the coronavirus (COVID-19), require those making a reservation to pay a deposit as an advance payment, which will be considered part of the total amount for the services provided.
- IV. Based on Article 22 of Decree-Law 13/2020 of 18 May, which establishes extraordinary and urgent measures relating to hotel establishments, alert coordination, promotion of digitalisation, reactivation of the cultural sector, and flexibility in various areas in response to the situation generated by the coronavirus (COVID-19), the operating company is obliged to inform the user or users of the cancellation conditions of the reservation before the contract is finalised.

#### **Access and Right of Admission**

V. According to Decree-Law 13/2020 of 18 May, which establishes extraordinary and urgent measures relating to hotel establishments, alert coordination, promotion of digitalisation, reactivation of the cultural sector, and flexibility in various areas in response to the situation generated by the coronavirus (COVID-19), access will be denied, and individuals will be prohibited from remaining on the premises for the following reasons:

- a) Due to lack of accommodation capacity or facility limitations.
- b) For failing to comply with the admission requirements set out in the hotel's internal regulations.
- c) For engaging in behaviour that may cause danger or discomfort to others, whether users or not, or that disrupts the normal operation of the establishment.

The owners of tourist establishments may seek the assistance of law enforcement to remove users who fail to comply with the internal use regulations or who attempt to access or remain on the premises for purposes other than the normal use of the service.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

However, in the cases mentioned above, the individual remains liable for the payment of any expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay on the premises.

Additionally, access and/or stay will be denied in the following circumstances:

- When the established capacity has been reached with users already inside the premises.
- When the closing time of the various sales areas has been exceeded.
- To access all areas of the hotel, it is necessary to wear at least a short-sleeved shirt and shorts. Walking barefoot in common areas is prohibited due to the risk of falls.
- When the person does not meet the minimum age required to access the premises, according to current regulations.
- Minors must be accompanied by their parents or legal guardian to stay overnight in the hotel.
- When the person does not meet minimum hygiene standards.
- When the person exhibits violent behaviour, especially if behaving aggressively, causing disturbances, or creating dangerous situations or discomfort for other guests or service staff.
- When the person is carrying weapons or objects that could be used as such, except in cases where, in accordance with the specific applicable regulations, they are members of the Security Forces or private escorts employed by private companies, entering the premises in the exercise of their duties.
- When the person is consuming drugs, narcotics, or psychotropic substances, or shows signs of having consumed them, and when they show obvious signs of intoxication. Expulsion will also be warranted when individuals cause intentional damage to the facilities, create disturbances, especially in response to complaints from other guests whose peace and privacy are disrupted. In such cases, the hotel may seek the assistance of the competent police authority.
- Expulsion will also be warranted for individuals who, while in full control of their mental faculties, harass, intimidate, or mistreat service staff.
- To access the interior areas of the hotel, registration as a guest is mandatory.

### **Timetables**

**VI.** Occupation of the accommodation units begins at 14:00 on the first day of the contracted period and ends at 12:00 on the day designated as the departure date. Extending the occupation beyond this time without prior agreement will result in an additional day's charge, provided that the hotel has sufficient availability. For possible changes to the contracted stay period, please always consult the reception.



## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

**VII.** Room cleaning hours are from 08:00 to 16:00. If you do not wish to be disturbed, please hang the "Do Not Disturb" sign on the outside of your room door.

**VIII.** The Reception-Concierge hours are 24 hours a day. For security reasons, keys to general access areas will not be given to guests under any circumstances. This is without prejudice to the rights established for users under Law 13/2011, of 23 December.

**IX.** Room service hours are from 11:00 to 22:30.

### **Security of Material and Personal Belongings**

**X.** The guest is responsible for the safekeeping of their room key.

**XI.** The establishment is not responsible for suitcases or travel bags that guests may leave behind after settling the bill and vacating the room, except when placed in storage or left with the concierge.

**XII.** Safety regulations prohibit the use of irons, candles, or other incendiary objects in the hotel rooms that could pose a fire risk.

**XIII.** Forgotten items are kept for a maximum of three months. Personal hygiene items, underwear, or pyjamas are not kept. The cost of returning items will, in all cases, be borne by the guest.

### **Safety Measures**

**XIV.** Smoking is prohibited in areas designated as "non-smoking." The hotel reserves the right to charge a 120€ cleaning fee if smoking occurs in your room.

**XV.** Bringing food or drinks into the hotel for consumption on the premises is prohibited.

**XVI.** It is not permitted to bring into the rooms any furniture other than the usual items typically associated with a tourist. Likewise, it is not permitted to bring electrical or gas appliances into the rooms, except for personal hygiene items such as shavers, hairdryers, etc.

**XVII.** It is not permitted to remove food or drinks from the hotel dining area.

**XVIII.** Movement and presence within the establishment are restricted to areas reserved for guests; under no circumstances may guests access private or restricted areas. The attire required in each of these spaces must be adhered to.

**XIX.** Access to the hotel restaurant or buffet is not permitted with inappropriate clothing.

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

**XX.** The use of towels and other items from the room for outdoor use is prohibited.

**XXI.** Double occupancy of a double room that was booked as a single will not be permitted. In such cases, the rate for double occupancy will be charged, and the identification and signature of the new guest will be required on the traveller registration form.

**XXII. Self-Protection Plan:** The guest has access to emergency procedures, including evacuation routes and fire-fighting equipment. In an emergency, additional instructions given by hotel staff must be followed. Obstruction of emergency exits and fire-fighting equipment (such as extinguishers, fire hoses, and alarm buttons), as well as their improper use, may result in expulsion from the hotel.

**XXIII. Emergencies, Crises, and Health Alerts:** In the event that the authorities declare a state of emergency or health crisis affecting the normal operation of our hotel, guests will be notified accordingly of any suspended services and the measures adopted, which they must comply with. A guest who fails to comply with mandatory or recommended measures adopted by the establishment during an emergency or health crisis declared by the authorities may face immediate termination of their accommodation contract, resulting in the cancellation of their stay without any entitlement to a refund, and the competent authorities will be notified.

### **Use of Services and Additional Facilities**

**XXIV.** The car park is a service for hotel residents, the use of which is conditional on having a room, paying the hotel's stipulated fee, and availability.

**XXV.** The identification card received upon check-in at reception serves as proof of your status as a hotel guest. Please carry it with you at all times within the premises.

### **List of Complementary Services Provided by Companies Other Than the Operating Entity and Identification of the Responsible Companies**

**XXVI.** Our establishment offers excursions, various services, and experiences provided by companies other than the hotel operator, details of which can be obtained at the Reception.

**XXVII.** This hotel is not responsible for services provided by these companies.

### **Miscellaneous**

- Monitor and control your luggage. Do not leave it unattended.

---

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

- Close your room door when leaving and check that it is properly closed, even if you are only leaving for a short time.
- Keep the door closed when you are in the room.
- Store all valuables in your room safe.
- Close your luggage when not in use and place it in your wardrobe. If your luggage has a lock, always use it.
- Protect your room key.
- Immediately report any unusual occurrences to management, such as suspicious individuals in the hallway, repeated phone calls from unidentified persons, unknown persons knocking at your door, or no one being present when you answer the door.
- Do not be offended if you are asked to identify yourself at reception.
- Do not display jewellery, money, or valuables in your room.
- Do not invite strangers to your room or disclose your room number to them.
- Do not allow repair personnel into your room unless requested or authorised by hotel management.
- Do not allow people to enter your room for unscheduled deliveries.
- When socialising with strangers, do not reveal the name of your hotel or your room number.
- Do not discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
- Do not display your room key in public places.
- Do not hang clothes on the balcony, window, or terrace of your room. Contact reception if you need them hung in a designated area.
- If you notice any damage or issues, please contact reception.
- The electrical installation in your room is 220 volts.
- Respect the quiet hours in the guest room areas during the night and siesta times; generally, avoid making unnecessary noise.
- Please use the facilities appropriately, respecting the hotel's furniture and gardens.
- Please respect the hours of operation for all hotel facilities.
- We appreciate your participation if a fire drill or evacuation drill is conducted during your stay at the hotel.
- Some hours of operation may vary depending on the time of year.