



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone:

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.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

1. Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.

2. A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.

3. A la firma del documento de admisión, o contrato de hospedaje, le será entregada una tarjeta de identificación, la cual es imprescindible presentarla si desea hacer uso de ellos.

4. Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos:

Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada antes de las 12.00 hs.
- 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 del pago
- Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía

5. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
6. La jornada hotelera comienza a las 14:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe informado por Recepcion a tal efecto.
7. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
8. El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.
9. Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.
10. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior.
11. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales, así como los perros que con reserva previa han sido autorizados por el Hotel .

En caso de reserva y confirmación por parte del Hotel, los clientes deberán cumplir las siguientes normas que el establecimiento tiene:

- *Solo se admiten perros de hasta 7 kgs, no se admiten otro tipo de mascotas
- *Prevía Reserva y confirmación por parte del Hotel

*El perro no puede quedarse solo en la habitación en ningún momento durante la estancia, debe estar siempre acompañado de los dueños.

*No están permitidos en el Restaurante o en la Zona Interna de Restauración, si está permitido en la Terraza y el Jardín.

*Se debe llevar con correa por el Hotel y en las zonas anteriormente mencionadas.

*El suplemento por mascota este fijado en 60 €/día (Iva Incluido).

*En caso el perro realice cualquier desperfecto en la habitación o en las zonas comunes del Hotel, el cliente alojado deberá responder por ello.

*El Huésped debe firmar y aceptar estas normas a la realización de reserva o a la llegada al Hotel.

12. Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- d) Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
- e) 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.
- f) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- g) 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 de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- h) Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos 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 los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

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.

APARCAMIENTO Y GARAJE

13. El coche quedará aparcado en un parking público en el cual el Hotel tiene reservadas plazas a tal efecto.

14. El Hotel realizará un video del estado del vehículo antes de hacerse cargo

15. El uso de Valet Parking este sujeto a la firma a la llegada al Hotel de un contrato entre partes en las que se obliga a las siguientes clausulas

*El Hotel custodiará en la Recepción las llaves del vehículo durante la estancia.

*El cliente deberá avisar con tiempo suficiente para que traigamos el vehículo a la puerta del Hotel.

*El Cliente será el responsable de retirar del vehículo los accesorios no fijos y que sean extraíbles, como teléfonos móviles y demás pertenencias, no extendiéndose ninguna responsabilidad por este concepto a EL HOTEL de acuerdo con los términos de la Ley 40/2002 de 14 de noviembre de 2002, reguladora del contrato de aparcamiento.

*El Hotel no se responsabilizará de la restitución de accesorios no fijos y extraíbles que se encontraran en los vehículos.

*El Hotel garantizará la restitución del vehículo en el estado en que se entregó por el Cliente, pudiéndose acreditar el estado previo del vehículo mediante las pertinentes cámaras de videovigilancia.

*El Hotel cargará en cuenta un cargo diario por este servicio de 32 € (Iva Incluido) por noche de estancia en el Hotel.

RESTAURANTE T-22 o TERRAZA MARIA LUISA

16. No se permite el acceso al Restaurante con vestuario deportivo o de baño, ni a los señores con camisetas de tirantes. Se ruega asimismo a los señores hagan uso del pantalón largo.

PISCINA

17. El horario de la piscina es de 10 a 21 horas. Se prohíbe el baño fuera de ese horario.
18. El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados en el establecimiento.
19. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
20. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito.
21. Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa. El establecimiento pone gratuitamente a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina o playa.
22. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.

INFORMACIÓN Y DUDAS

23. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del Hotel.

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

24. Podrá informarse en la recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
25. Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
26. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

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.

- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecia 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 Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. 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, previa identificación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- En caso de desear que le arreglen la habitación, por favor pulse el botón a tal efecto. Si desean que no se le moleste, también puede pulsarlo. Ambos botones se encuentran en un panel negro situado a la entrada de su habitación. No olvide quitar el no moleste por la mañana ya que nuestra política interna prohíbe entrar en las habitaciones con tal aviso. Para cualquier duda consulte con Recepción.
- 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 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 establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro de evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).



INTERNAL REGULATIONS



Pursuant to Article 25 of Decree 13/2020 of 18 May, the establishment has the following Internal Regulations, which must be complied with by the establishment's customers.

Article 25 of Decree 13/2020 states:

1. Hotel establishments shall have an internal regime regulation which shall establish mandatory rules for users during their stay, without contravening the provisions of Law 13/2011, of 23 December, or of this Chapter.
2. The internal rules and regulations shall always be available to users and shall be displayed, at least in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations shall be publicised on the establishment's own website, if such a website exists.
3. The companies operating the hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to evict from the same those who do not comply with the internal regulations, do not comply with the usual rules of social coexistence or seek to access or remain in the same for a purpose other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, of 23 December.

RULES OF PROCEDURE

1. Guests are obliged to present identification documents upon admission to the hotel establishment.
2. All users of the hotel establishment, prior to their admission, will be given an admission document which must be signed by the client, and which includes the name, category and registration number of the establishment, number or identification of the accommodation unit, number of people who will occupy it, meal plan, check-in and check-out dates, and the price of the accommodation if the client has contracted directly with the hotel establishment. The admission document, once signed, shall be kept by the establishment.

3. On signing the admission document, or accommodation contract, you will be given an identification card, which must be presented if you wish to make use of them.

4. Obligations of the users of tourist services:

The owners of the establishments may prevent access and stay in the same of the users who breach or have previously breached any of the following duties (art. 36.3 and 22 Tourism Law 13/2011)

Respect the internal rules of the tourist establishments, as long as they are not contrary to the law.

- To respect the agreed date of departure from the establishment, leaving the occupied unit free before 12.00 noon.

- To pay for the services contracted at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of presenting a complaint implying exemption from payment.

- Respect the establishments, facilities and equipment of the tourist companies.

- To respect the environment, the historical and cultural heritage and the tourist resources of Andalusia.

5. The hotel establishment may request prior guarantee of payment, indistinctly by any of these means: credit card, transfer, etc., for the contracted services, both for the total amount of the reservation and for the extras.

6. The hotel day begins at 14:00 noon on the first day of the contracted period and ends at 12:00 noon on the day of departure. On dates of maximum occupancy of the establishment, the availability of the accommodation unit to the user may be delayed for a period of time not exceeding three hours. Without prior agreement, it will not be permitted to extend the occupancy of the accommodation unit for longer than the contracted period. In the event that there is an agreement, the amount informed by Reception for this purpose must be paid.

7. Two people will not be allowed to stay in a double room that has been booked as a single room. In this case, the rate fixed for double use will be paid.

8. The hotel establishment has a safe deposit box service for the safekeeping of money and valuables, which may be deposited at Reception against receipt. The establishment is not responsible for the loss or theft of money or valuables that are not deposited in the aforementioned safe.

9. Smoking is prohibited in the establishment, with the exception of what is permitted in Law 28/2005, on health measures against smoking, as well as in Law 42/2010, of 30 December, which modifies it.

10. It is forbidden to bring food or drink into the hotel establishment to be consumed inside.

11. The access of people accompanied by animals without the express authorisation of the establishment is prohibited, with the exception of people accompanied by guide dogs, in accordance with Law 5/1998, of 23 November, regarding the use in Andalusia of guide dogs by people with visual dysfunctions, as well as dogs that have been authorised by the Hotel with a prior reservation.

In case of reservation and confirmation by the Hotel, customers must comply with the following rules that the establishment has:

*Only dogs up to 7 kgs are allowed, other pets are not allowed.

*Prior reservation and confirmation by the hotel.

*The dog may not be left alone in the room at any time during the stay, it must always be accompanied by the owners.

*Dogs are not allowed in the Restaurant or in the Indoor Dining Area, but are allowed on the Terrace and in the Garden.

*Must be kept on a leash in the Hotel and in the aforementioned areas.

*The supplement per pet is fixed at 60 €/day (VAT included).

*In case the dog makes any damage in the room or in the common areas of the Hotel, the guest will be responsible for it.

*The Guest must sign and accept these rules when making the reservation or on arrival at the Hotel.

12. For those services of the establishment intended for both customers and the general public, access and/or the stay of persons shall be prevented in the following cases:

a) When the established capacity has been completed with the users who are inside the premises or establishment.

b) When the closing time of the establishment has been exceeded.

c) When the minimum age established for access to the premises is not met, in accordance with the regulations in force.

d) When the person wishing to enter has not paid the entrance fee or seat in those cases where this is required.

e) When the person shows violent attitudes, especially when they behave in an aggressive manner or provoke altercations, cause situations of danger or disturbance to other attendees.

f) When the person does not meet minimum hygiene standards.

g) When the person is carrying weapons and objects that can be used as such, unless, in accordance with the provisions of the specific applicable regulations at any given time, they are members of the Security Forces or private bodyguards belonging to private companies, and they access the establishment in the exercise of their duties.

h) When the person is consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, or shows signs of having consumed them, and those who show obvious signs or behaviour of being intoxicated. Likewise, it will be a cause for expulsion when they cause malicious damage to the facilities, scandal, noise, especially in the event of complaints from other users whose peace and privacy is disturbed.

In all these cases, the hotel establishment may call upon the assistance of the competent police authorities.

However, in the cases described above, the person is obliged to pay the expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay in the establishment.

PARKING AND GARAGE

13. The car will be parked in a public car park in which the Hotel has reserved spaces for this purpose.

14. The Hotel will make a video of the state of the vehicle before taking charge of it.

15. The use of Valet Parking is subject to the signing of a contract between the parties upon arrival at the Hotel, in which the following clauses are obligatory

*The Hotel will keep the keys of the vehicle in the Reception during the stay.

*The client must give sufficient time for us to bring the vehicle to the door of the Hotel.

*The Client shall be responsible for removing non-fixed and removable accessories from the vehicle, such as mobile phones and other belongings, and the HOTEL shall not be held responsible for this in accordance with the terms of Law 40/2002 of 14 November 2002, which regulates the parking contract.

*The Hotel shall not be responsible for the restitution of non-fixed and removable accessories found in the vehicles.

*The Hotel will guarantee the return of the vehicle in the state in which it was delivered by the Client, being able to accredit the previous state of the vehicle by means of the pertinent video surveillance cameras.

*The Hotel will charge a daily fee for this service of 32 € (VAT included) per night of stay at the Hotel.

RESTAURANT T-22 or TERRAZA MARIA LUISA

16. Access to the Restaurant is not permitted in sports or bathing costumes, nor is access to the Restaurant by gentlemen wearing strapless shirts. Gentlemen are also requested to wear long trousers.

POOL

17. The swimming pool is open from 10 am to 9 pm. Swimming outside these hours is forbidden.

18. Access to the swimming pool is only permitted to guests staying at the establishment.

19. It is compulsory to use the shower before swimming in the pool.

20. The use of the sun loungers in the swimming pool is free of charge.

21. The use of towels from the room for the pool or the beach is prohibited. The establishment makes towels available free of charge for the exclusive use of the pool or beach.

22. It is forbidden to bring glasses or other glass objects into the pool area.

INFORMATION AND QUESTIONS

23. For any type of doubts or questions regarding the operation of the hotel, you may contact our reception staff, who will attend to you and, if necessary, will contact the person authorised to resolve your doubt or question, the Director being the person most responsible for the Hotel.

INFORMATION ON COMPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES

24. You will be able to find out at reception about excursions, services and experiences provided by companies other than the hotel operator.

25. This establishment is not responsible for the services provided by companies outside the hotel operator.

26. All the facilities and services offered by the hotel comply with the security measures stipulated for this purpose, guaranteeing and promoting your safety.

HINTS AND TIPS

- Keep an eye on your luggage. Do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you are in your room.

- Close the door to your room when you leave it, and try to open it again to make sure it is properly locked, even if you are only gone for a short time.
- Never display jewellery, money or valuables in your room.
- Immediately notify the Management of any abnormal occurrences you notice such as: people in a suspicious attitude in the corridor, repeated telephone calls from people who do not identify themselves, knocks on your room door from people you do not know, or not finding anyone at the door when you go to open it.
- If you forget or lose your key, only the reception staff is authorised to provide you with a new key to open your room, subject to identification.
- Never allow repair personnel to enter your room without the request or authorisation of the hotel management.
- If you would like your room to be arranged, please press the button for this purpose. If you do not wish to be disturbed, you can also press this button. Both buttons are located on a black panel at the entrance of your room. Do not forget to remove the Do Not Disturb in the morning as our internal policy prohibits entering rooms with such a notice. If you have any questions, please contact Reception.
- If you discover any damage or anomaly, please contact reception.
- The electrical installation in your room is 220 Volts.
- Please respect the areas in which the rooms are located during the night and during siesta hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
- Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and gardens of the hotel establishment.
- We would appreciate your participation in the event that, during your stay at the hotel, any evacuation drill is carried out.
- Some schedules may change depending on the time of year.

The personal data of the Clients will be processed for the purposes of Reservation, provision and collection of hotel services and, in the case of having their express consent, sending information about offers and services of the hotel. You may exercise your rights of access, rectification, deletion (oblivion), data portability, limitation and opposition to its processing, by simply requesting it by any means to the hotel establishment in accordance with Regulation (EU) 2016/679 (RGPD) and Organic Law (ES) 3/2018 (LOPDGDD).