

## **EXTRACTO DE SEGURIDAD Y RÉGIMEN INTERNO**

Conforme al Artº 25 del Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijan 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, se dispone lo siguiente:

1. Los señores clientes están obligados a presentar documento de identificación oficial 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, fechas de entrada y salida y el precio del alojamiento. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
  3. Es obligación del cliente el abono de todos y cada uno de los servicios realizados por el mismo. El hotel se reserva el derecho de solicitar a la entrada del cliente una tarjeta de crédito de garantía por los extras consumidos. Asimismo, el hotel podrá solicitar el pago de los servicios contratados por adelantado.
  4. El huésped no podrá introducir en su habitación a personas en el hotel sin previa autorización del mismo. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En este caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble. No se podrán alojar personas no registradas ni el número de personas en cada habitación podrá ser mayor que la capacidad asignada por la empresa.
  5. No se podrán alojar menores de 18 años que no vayan acompañados por un padre o tutor legal.
  6. 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.
  7. El huésped no podrá introducir en el establecimiento armas ni ningún otro material que pueda ser calificado de peligroso sin previa autorización del personal de seguridad.
  8. El cliente no podrá causar molestias a terceros, especialmente en horario nocturno de 22:00 a 07:00.
  9. La jornada hotelera comienza a las 14:00 del mediodía del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Sin previo acuerdo no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado.
  10. Los horarios de los servicios de restauración y/o acceso a la piscina pueden sufrir variaciones en función de la época del año.
  11. El horario de limpieza de las habitaciones comienza a las 9.00 horas y finaliza a las 15.00 horas. El personal del establecimiento tendrá libre acceso a las habitaciones ocupadas por los clientes dentro del ejercicio de sus funciones.
  12. Se prohíbe fumar en todo el establecimiento, excepto en las zonas al aire libre habilitadas para ello.
  13. El hotel no se hace responsable de ningún objeto que no hubiese sido declarado previamente y custodiado en la caja central del establecimiento.
  14. El hotel no se hace responsable de ningún daño causado por la incorrecta utilización de sus instalaciones.
  15. El cliente tiene la obligación de comunicar a recepción cualquier incidente del que tenga constancia y pueda afectar a la seguridad del establecimiento.
  16. El cliente es responsable del pago de daños causados conscientemente en las instalaciones o mobiliario del hotel.
-

17. Cuando un huésped haga uso del estacionamiento del hotel, debe colocar su automóvil en un lugar adecuado, el establecimiento no se hace responsable de daños parciales o robo total del vehículo ni de objetos dejados en su interior.
18. El hotel no se hace responsable por los inconvenientes que proveedores de servicios externos puedan ocasionar al huésped (lavandería, tintorería, agencia de tours y taxis, etc.)
19. El huésped se compromete a entregar cualquier objeto perteneciente al hotel que le haya sido prestado, en las condiciones que le fueron entregados. De lo contrario, tendrá que cubrir el costo de la reparación, o en su caso, de la pérdida total o parcial. El importe queda a criterio del hotel.
20. 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.
21. El cliente deberá seguir las indicaciones de nuestro personal de seguridad, sobre todo en aquellos casos que las mismas estén dirigidas al mantenimiento del orden y seguridad del establecimiento. El personal de seguridad tiene la obligación de identificarse como tal.

---

22. El cliente tiene derecho a solicitar la hoja de reclamaciones.
23. 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 establecimiento.
  - b) Cuando se haya superado el horario de cierre.
  - c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local según la normativa vigente.
  - d) Cuando la persona manifieste actitudes violentas, origine situaciones de peligro o molestias a otros usuarios.
  - e) Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas o muestre síntomas de haberlas consumido.
24. En caso de no comunicar ninguna incidencia hasta el momento del check out, se entenderá que el servicio contratado se ha recibido de manera satisfactoria.
25. Los objetos abandonados en las habitaciones permanecerán en custodia por un periodo de dos meses, transcurrido el cual, la dirección del establecimiento dispondrá de ellos a conveniencia. No se incluirán entre estos objetos la ropa interior, productos de aseo personal, alimentos o bebidas.
26. Se podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar del establecimiento a quien incumpla las reglas usuales de convivencia social o pretenda acceder o permanecer en el mismo 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.

## **EXTRACT OF SECURITY AND INTERNAL REGIME**

In accordance with article 25 of decree Law 13/2020, of the 18th May, by which all hotel establishments must have a set of internal regulations on which obligatory rules are established for users during their stay, without contravening the following stated in the Law 13/2011, of the 23rd December:

1. Clients are obliged to present an official document of identification at the time of their admission to the hotel establishment.
2. All users of the hotel establishment, before their admission, will be handed an admission document that must be signed by the client, which includes the name, category, registration number of the establishment, number or identification of the accommodation unit, number of people who will occupy it, arrival and departure dates and the price of the accommodation. Once the admission document is signed, it will be kept by the establishment.
3. It is clients obligation to pay for each and every one of the services made by the client. The hotel reserves the right request a credit card as guarantee at the clients entrances for any extras consumed. Likewise, the hotel can request payment for the services in advance.
4. The guest can not introduce people into the hotel without prior authorization from the hotel. It is not allowed the stay of two people in a double room that has been hired for individual use. In this case, the fixed rate for a double room with double use will be applied. Unregistered people may not be accommodated nor may the number of people in each room be more than the capacity assigned by the company.
5. Minors under 18 who are not accompanied by a parent or a legal guardian can not be accommodated.
6. It is prohibited the access of people accompanied by animals without the authorization of the establishment, with the exception of people accompanied by guide dogs, as established in the Law 5/1998, November 23rd, regarding the use of guide dogs by people with visual impairments in Andalucía.
7. The guest may not introduce weapons or any other material that could be classified as dangerous into the establishment without prior authorization from members of security.
8. The client may not cause any inconvenience to 3rd parties, especially at night from 10:00 PM until 7:00 AM
9. The hotel day begins at 14:00 PM on the first day of the contracted period and will end at 12:00 AM on departure day. Without previous agreement, the extension of their occupation longer than contracted with not be accepted.
10. The restaurant services and/or access to the pool may vary depending on the time of year.
11. Room cleaning services begins at 9:00 AM and ends at 3:00 PM. The staff of the establishment will have access to the rooms occupied by the clients while performing their functions.
12. Smoking is prohibited throughout the establishment, except in outdoor areas enabled for it.
13. The hotel is not responsible for any object that has not been previously declared and in custody of the central safe of the establishment.
14. The hotel is not responsible for any damage caused by the incorrect use of its facilities.
15. The client has the obligation to notify to reception any incident of which they are aware that could affect the security of the establishment.
16. The client is responsible for paying for any damages knowingly caused to the facilities of hotel furniture.

17. When a guest uses the hotel parking, they must park their car in a suitable place, the establishment will not be responsible for any partial damages or theft of the vehicle or any objects inside the vehicle.
18. The hotel is not responsible for the inconveniences caused to guests by external providers (laundry, dry cleaning, tour agency, taxis, etc.)
19. The guest commits to hand in any object belonging to the hotel that has been lent to him, in the same conditions they were lent out. Otherwise, they will have to cover the cost of the repair or in case of partial or total loss. The amount is at the discretion of the hotel.
20. If in any case you have doubts or questions related to the operation of our hotel, you can contact the reception staff or customer services, where they will solve or, if they fail to do so will contact the person authorized to solve your doubts or questions; being the director of the hotel the person with the maximum authority and the one in charge of it.
21. The client must follow instructions from our security staff, especially in those cases which are to maintain order and the security of the establishment. Security staff are obligated to identify themselves as such.
22. The client has the right to request a complaint form.
23. For the services of the establishment intended for clients and/or the general public, access and/or permanence of people will be prevented in the following cases:
  - a. When the capacity has been completed with users who are inside the establishment.
  - b. When it is closing time.
  - c. When the minimum age established to access the premises is lacking according to current regulations.
  - d. When the person manifests violent attitudes, causes dangerous situations or discomfort to other users
  - e. When the person is consuming drugs, narcotics or psychotropic substances or shows symptoms of having used them.
24. In the case of not communicating any incident until the moment of check out, it will be understood that the contracted service has been satisfactory.
25. The objects left in the rooms will be kept for a period of two months, after which, the management of the establishment can dispose of them at their convenience. They are not included among these objects: underwear, personal hygiene products, food or drinks.
26. The assistance of security forces can be called to remove for the establishment anyone who fails to comply with the rules of social coexistence or intends to access or remain in it for a purpose other than the normal use, in accordance with the article 36.4 of the Law 13/2011, 23rd December.

## CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Controle y vigile su equipaje en todo momento. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta de su habitación cerrada cuando se encuentre en el interior.
- Cierre la puerta de su habitación cuando salga de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurar que se encuentra correctamente cerrada, aun cuando la ausencia sea por un periodo corto de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en los espacios habilitados para el mismo. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente al personal de Recepción cualquier hecho anormal que aprecie.
- Devuelva la llave de la habitación siempre en mano, evite dejarla en lugares públicos.
- Se entrega una llave por habitación, si olvida o extravía la llave, solo el personal de Recepción está autorizado para facilitarle una nueva. Por su seguridad se le solicitará que se identifique.
- Las normas de seguridad prohíben el uso de cualquier aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en el establecimiento.
- Está prohibido planchar sobre la mesa o camas.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas no solicitadas.
- No discuta planes específicos de salidas o excursiones en público o con extraños.
- En caso de desear que le hagan la habitación, cuelgue el cartel por el lado correspondiente. Si desea que no le moleste, cuelgue el aviso de "No molestar".
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones, especialmente en horario nocturno.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del establecimiento hotelero.
- Los datos personales de los Sres. Clientes podrán ser incorporados a nuestros ficheros con fines únicamente de gestión, pudiéndose acceder en cualquier momento a los mismos para proceder a su rectificación, modificación o cancelación total o parcial solicitándolo al establecimiento hotelero y solo serán cedidos a las instituciones públicas en cumplimiento de la legislación vigente.

## **ADVICE AND SUGGESTIONS**

- Control and monitor your luggage at all times. Don't leave it unattended.
- Keep your bedroom door closed when you are inside.
- Close your bedroom door when you leave and try to open it again to ensure you have locked it properly, even if you are away for a short period of time.
- Close your luggage when you are not using it and place it in the spaces provided for it. If the luggage has a lock, use it always.
- Never display jewellery, money or any valuables in your room.
- Immediately notify reception staff of any abnormal conduct that you may notice.
- Always have the room key in hand, never leave it in public places.
- Only one room key is provided, if forgotten or lost, only reception staff are authorized to provide a new one. For your security, you will be asked to identify yourself.
- Security regulations prohibit the use of any electrical device that could cause a fire in the establishment.
- It is forbidden to iron on the table or bed.
- Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
- Do not discuss plans, outings or excursions in public or with strangers.
- In the case that you wish for your room to be cleaned, hang the poster on the door with the corresponding side. If you don't wish to be disturbed, hang the "Do not disturb" sign.
- Respect the areas where the rooms are located, especially at night.
- Please respect the times of all the hotel facilities
- Personal data of the clients could be incorporated into our database for management purposes only, being able to access them at any time to modify or their partial or total cancellation by requesting it to the hotel establishment and they will only be given to public institutions in compliance with the current legislation