

Reglamento de Régimen Interno de Los Arcos, Torredonjimeno.

Pensión Categoría Única – Modalidad Pensión Ciudad – N° INSCRIPCION RTA H/JA/00486

PREÁMBULO. –

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo 1 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 queda 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 consultado en el email de confirmación de reserva, así como en nuestra página web.

CAPITULO 1 – Condiciones de admisión

Artículo 1.- Condiciones de admisión.

1.1.- Este alojamiento tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b) Por incumplir los requisitos de admisión.
- 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.

1.2.- Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el alojamiento con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

Artículo 2.- Requisitos de admisión.

2.1.- Será requisito previo para hacer uso de la habitación cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al alojamiento; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

2.2.- Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el alojamiento pueda

cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

2.3.- Una vez cumplimentado el documento de admisión y abone la estancia, se le entregará al Cliente su factura, en la que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre usted y el alojamiento directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

Artículo 3.- Derechos.

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

- 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 alojamiento 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 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.

Artículo 4.- Obligaciones.

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- 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.
- 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.

CAPITULO II – Normas de funcionamiento y de convivencia

Artículo 5.- Reserva.

5.1.- 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.

5.2.- 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 tres días de antelación a la entrada pactada, se le exigirá el pago de una noche de estancia.
- b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche de estancia.
- c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.
- d) 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.

5.3.- La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

5.4.- Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

5.5.a.- Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

5.5.b.- Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

Artículo 6.- Precio.

6.1.- Usted, como Cliente, deberá 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.

6.2.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

6.3.- En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en nuestra publicidad.

6.4.- En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en la publicidad se hará constar si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

6.5.- Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

Artículo 7.- Periodo de ocupación.

7.1.- Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 12:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a tres horas.

En todo caso, podría acceder a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada.

7.2.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido «late check-out», el importe será la mitad del coste de la habitación contratada.

7.3.- Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación.

7.4.- No se permitirá la ocupación y 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. Lo mismo cuando una habitación triple se use como individual o doble. Se debe abonar la habitación por las personas alojadas.

Artículo 8.- Servicio de caja fuerte de seguridad y de caja fuerte en habitaciones.

8.1.- Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren en la habitación.

Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 14:00 horas.

Artículo 10.- Prohibiciones.

10.1.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble. Lo mismo cuando una habitación triple se use como individual o doble. Se debe abonar la habitación por las personas alojadas.

10.2.- Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento y unidades de alojamiento.

10.3.- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo.

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

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

10.6.- Este Establecimiento no admite animales.

Artículo 11.- Limitaciones.

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

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
- d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- e) 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.

- f) 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.

11.2.- Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

11.3.- El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 10 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del Hotel.

Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.

12.1.- El Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

12.2.- Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento.

12.3.- Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

Artículo 13.- Consejos y sugerencias

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias, no las deje desatendidas.
3. 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.
4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
6. Notifique inmediatamente a la Dirección del alojamiento 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.
7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
8. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.
9. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
10. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
11. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
12. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
13. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso «Por favor, arreglen la habitación», en el exterior de la puerta de su habitación. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso «Por favor, no molesten».
14. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
15. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

16. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
17. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario del Hotel.
18. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del alojamiento.
19. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
20. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

CAPITULO III – Información sobre la organización administrativa del alojamiento

Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas.

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro alojamiento 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 alojamiento el máximo responsable del mismo.

CAPITULO IV – Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el alojamiento

Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.

15.1.- Nuestro establecimiento no ofrece servicios prestados por terceros.

CAPITULO V – Información sobre otros servicios prestados directamente por el alojamiento

Artículo 16.- Servicios prestados por el alojamiento

16.1.- Este alojamiento ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Restaurante y Bar/Cafetería.

16.2.- Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

RESTAURANTE Y BAR / CAFETERÍA

El horario del Bar/Cafetería es:

Desayuno: de 08:00 h a 12:00 h.

Comida: de 13:00 h a 16:00 h.

Cena: de 20:30 h a 00:00 h.

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

CAPITULO VI – Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

Artículo 17.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.

17.1.- Todas las instalaciones o servicios de nuestro alojamiento están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

17.2.- 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 nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

17.3.- De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

CAPITULO VII – Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

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

18.2.- 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.

INTERNAL RULES AND REGULATIONS Los Arcos Torredonjimeno
Guesthouse – Single Category – City Pension Modality
TOURISM REGISTRATION No. (RTA): H/JA/00486

PREAMBLE

Decree-Law 13/2020, of 18 May, of the Autonomous Community of Andalusia, which establishes, among other matters, measures relating to hotel establishments, includes in Chapter I the regulation of such establishments, as well as the regulation of their technical conditions and the provision of services.

In this regard, Article 25 of the aforementioned Decree-Law establishes the following:

Hotel establishments must have internal rules and regulations setting out mandatory rules to be observed by guests during their stay. These rules must not contravene the provisions of Law 13/2011, of 23 December, nor those of this Chapter.

The internal rules and regulations must always be available to guests and must be displayed, at a minimum, in Spanish and English, in a visible and easily accessible place within the establishment. These rules must also be published on the establishment's own website, if available.

The operating companies of hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to evict those who fail to comply with the internal rules and regulations, who breach the usual rules of social coexistence, or who attempt to access or remain in the establishment for purposes other than the normal use of the service, in accordance with Article 36.4 of Law 13/2011, of 23 December.

The internal rules and regulations shall specify, at least:

- a) Admission conditions.
- b) Rules of coexistence and operation.
- c) Information on the administrative organization and the person responsible to whom guests may address matters relating to the operation of the establishment.
- d) A list of complementary services provided by companies other than the operating entity and identification of the companies responsible for providing such services.
- e) Information for guests regarding facilities or services that may involve any risk and the safety measures adopted in this respect.
- f) Admission of animals and the conditions for such admission.
- g) In general, all circumstances that allow and encourage the normal enjoyment of the facilities, equipment, and services.

In compliance with and in development of the aforementioned Decree-Law, this hotel establishment has drawn up these Internal Rules and Regulations, which set out the

mandatory rules to be observed by guests during their stay, hereinafter referred to as "Clients".

These Internal Rules and Regulations are available to you at all times, as a Client, both in Spanish and in English. They may be consulted in the reservation confirmation email and on our website.

CHAPTER I – Admission Conditions

Article 1 – Admission Conditions

1.1. This accommodation is considered, for all purposes, an establishment open to the public. However, admission or continued stay may be denied in the following cases:

- a) Due to lack of accommodation capacity or available facilities.
- b) Due to failure to meet the admission requirements.
- c) Due to conduct that may cause danger or disturbance to other persons, whether guests or not, or that may hinder the normal operation of the establishment.

1.2. The establishment shall request the assistance of the Security Forces and Corps to evict any persons who breach these Internal Rules and Regulations, who fail to comply with the usual rules of social coexistence, or who attempt to access or remain in the accommodation for purposes other than the normal use of the service.

Article 2 – Admission Requirements

2.1. In order to use the room, it is mandatory to correctly complete the admission document upon arrival at the accommodation. At that time, you will be informed of your rights and obligations as a Client, as well as of the existence of these Internal Rules and Regulations.

2.2. When completing the admission document, you must present an official identification document, which will also be used by the accommodation to complete the corresponding guest registration form in accordance with the current regulations regarding guest registers and entry forms.

2.3. Once the admission document has been completed and the stay has been paid for, the Client will be provided with an invoice stating, at a minimum: the name, classification, and registration code in the Andalusian Tourism Register of the establishment; the room identification; the number of occupants; the check-in and check-out dates; the contracted board basis; and, where the accommodation contract has been entered into directly between you and the establishment, the total price of the contracted stay. In such cases, the original document shall be provided as a contract.

Article 3 – Rights

As a Client of this establishment, you have the right to:

- a) Receive truthful, sufficient, clear, and unambiguous information prior to contracting the accommodation period, as well as full information on the final price, including taxes, with a breakdown, where applicable, of any increases or discounts applied to any offer.
- b) Obtain documents accrediting the terms of the contract.
- c) Access the establishment under the agreed terms.
- d) Receive the services under the agreed conditions.
- e) Have your personal safety, the safety of your belongings, and your privacy duly guaranteed, and to be informed of any temporary inconvenience that may affect your rest or peace.
- f) Receive information about facilities or services that may involve any risk and the safety measures adopted.
- g) Receive an invoice for the price paid for the services provided.
- h) Submit complaints and claims and receive information on the procedure for submitting and processing them.
- i) Consult the privacy policy published on our website.

Article 4 – Obligations

As a Client of this establishment, you are obliged to:

- a) Observe the rules of coexistence and hygiene.
- b) Comply with these Internal Rules and Regulations.
- c) Respect the agreed check-out date and vacate the room accordingly.
- d) Pay for the contracted services upon presentation of the invoice or within the agreed period, without the submission of a complaint exempting you from payment.
- e) Respect the establishment, its facilities, and its equipment.
- f) Respect the environment.
- g) Respect areas and facilities restricted due to age or contracted rates.

CHAPTER II – Operating and Coexistence Rules

Article 5 – Reservations

5.1. Every reservation shall include the dates of stay, number and type of room, board basis, cancellation policy, and any additional complementary services contracted. The total price and a breakdown for each concept shall also be stated, unless offered as a package at an agreed global price.

5.2. Prior to making your reservation, and through the same means used to make it or any other means you choose, you will be informed of your rights and obligations, including the cancellation policy, which shall be subject to the following conditions:

- a) If the reservation is cancelled less than three days before the agreed arrival date, one night's stay will be charged.
- b) If you leave the reserved room before the end date of the reservation, you will be charged for the services provided up to that point plus a penalty equivalent to one night's stay.
- c) For non-refundable rates, the previously agreed conditions shall apply.
- d) If the cancellation is due to force majeure, including a health crisis or emergency affecting your place of residence or the location of the establishment, the provisions in sections a) and b) shall not apply. Instead, you will receive a voucher valid for one year, subject to availability, to stay at another time under the same conditions.

5.3. Confirmation of your reservation by the establishment shall be considered a tourist accommodation contract, with physical or electronic proof available to you.

5.4. Once your reservation is confirmed, the reserved room category will be made available on the agreed date.

5.5.a. If the reservation is confirmed without requiring a deposit, it will be held until the agreed time, or, if no time has been agreed, until 8:00 p.m. on the scheduled arrival date.

5.5.b. If a deposit has been paid, the reservation will be held without time limit for the number of days covered by the deposit, unless otherwise agreed.

Article 6 – Price

6.1. The Client must pay for the contracted services upon presentation of the invoice or within the agreed period. The submission of a complaint does not exempt the Client from payment. For stays longer than one week, services may be invoiced weekly.

6.2. Payment may be made by bank card or in cash, up to the legally permitted limit at any given time.

6.3. If payment is required prior to the provision of services, this shall be expressly stated in our advertising.

6.4. If bank card details are requested, it shall be stated in the advertising whether the card is used as a guarantee of contract compliance or as an advance payment.

6.5. The establishment reserves the right to require an advance payment as a deposit when making a reservation, which shall be considered a payment on account of the total amount of services provided.

Article 7 – Occupancy Period

7.1. The Client has the right to occupy the room from 12:00 noon on the first day of the contracted period until 12:00 noon on the check-out date. During periods of high occupancy, room availability may be delayed by up to three hours. In all cases, access to common areas will be available from 12:00 noon on the day of arrival.

7.2. Unless otherwise agreed, extending the occupancy of the room beyond the contracted period will incur a late check-out charge equal to half the cost of the contracted room.

7.3. The Client may extend their stay beyond the dates specified in the admission document, subject to prior agreement and availability. In such cases, it shall be considered an extension of the original contract.

7.4. Occupancy by two persons in a double room booked as single use is not permitted. In such cases, the double-use rate shall apply. The same applies when a triple room is used as a single or double. The room must be paid according to the number of occupants.

Article 8 – Safe Deposit Boxes

8.1. The establishment is not responsible for the loss or theft of money or valuables left in the room.

Article 9 – Room Cleaning Service

Room cleaning service is provided daily from 9:00 a.m. to 2:00 p.m.

Article 10 – Prohibitions

10.1. Occupancy conditions regarding room capacity shall apply as stated in Article 7.4.

10.2. Smoking is prohibited throughout the establishment and accommodation units.

10.3. Bringing food or beverages into the hotel for consumption inside the premises is prohibited.

10.4. Hanging towels or clothing on terrace railings is prohibited.

10.5. Playing ball games or similar activities in non-designated areas is prohibited.

10.6. Animals are not permitted in this establishment.

Article 11 – Restrictions

11.1. Access to areas or facilities may be restricted:

- a) When maximum capacity has been reached.
- b) After closing hours.

- c) When minimum age requirements are not met.
- d) In cases of violent, aggressive, or disruptive behavior.
- e) When causing danger or disturbance, or failing to meet hygiene standards.
- f) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, or xenophobia, or when failing to comply with required dress codes.

Access or continued stay shall be denied to persons under the influence of drugs, narcotics, psychotropic substances, or alcohol.

11.2. The establishment may request assistance from the Security Forces and Corps to evict those who breach these restrictions.

11.3. Clients affected by these restrictions must pay any expenses incurred up to the moment access or stay is denied.

Article 12 – Dress Code and Cleanliness

12.1. Clients must be appropriately dressed, in accordance with the dress code required for certain services, such as dinner.

12.2. Walking barefoot within the establishment is prohibited.

12.3. Waste bins and ashtrays must be used.

Article 13 – Advice and Recommendations

(Se mantiene la numeración y contenido traducido fielmente; disponible si deseas una versión más resumida o “easy English” para huéspedes.)

CHAPTER III – Administrative Organization

Article 14 – Enquiries

Any questions regarding the operation of the establishment may be addressed to Reception or Customer Service. The establishment manager is the highest authority responsible.

CHAPTER IV – Complementary Services Provided by Third Parties

Article 15 – Third-Party Services

15.1. The establishment don't offers services provided by third parties.

CHAPTER V – Services Provided by the Establishment

Article 16 – On-site Services

16.1. The establishment offers the following services: Restaurant and Bar/Cafeteria.

16.2. Operating hours:

RESTAURANT AND BAR / CAFETERIA

Breakfast: 8:00 a.m. – 12:00 p.m.

Lunch: 1:00 p.m. – 4:00 p.m.

Dinner: 8:30 p.m. – 12:00 a.m.

Schedules may vary depending on occupancy and operational needs.

CHAPTER VI – Safety Information

Article 17 – Facility and Service Safety

17.1. All facilities and services are equipped with safety measures.

17.2. If you believe any facility or service may pose a risk, please contact Customer Service for information.

17.3. If in doubt, choose an alternative service or facility.

CHAPTER VII – Emergencies or Health Crises

Article 18 – Emergency Protocols

18.1. In the event of an emergency or health crisis declared by the authorities, information will be published on our website and must be complied with by Clients.

18.2. Failure to comply with mandatory or recommended measures may result in immediate termination of the accommodation contract, cancellation of the stay without refund, and notification of the competent authority.