

# ALOJAMIENTOS ÚNICOS

EXPERIENCIAS INOLVIDABLES



# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



HOTELS

CÁDIZ BAHÍA

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

### PREÁMBULO

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

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

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011 de 23 de diciembre,<sup>2</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020

<sup>2</sup> Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

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

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

## **CAPITULO I**

### **Condiciones de admisión**

#### **Artículo 1.- Condiciones de admisión.**

- 1.1. Este Hotel 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 ser consideradas como peligrosas o que generen 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 del Estado 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 Hotel 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 hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; 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, el cliente, deberá presentar documento oficial en vigor que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel 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, se le entregará su ejemplar en el 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 Hotel 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, si así fuera su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.
- j) Ser tratado con educación, cortesía y respeto.

### **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 y hora 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.
- h) Mostrar el debido respeto al resto de clientes del Establecimiento, así como a los trabajadores del mismo.

## 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 así mismo 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 dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia. Excepto en temporada alta que será con 7 días de antelación.
  - b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche.
  - 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 18 horas del día señalado.

**b.-** Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se 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 transferencia bancaria previa; 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 contratados 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. En el caso de ser utilizada para realizar el pago anticipado de su reserva, se realizará mediante plataforma de pago segura, según normativa legal vigente.
- 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 y descontado del monto final de la factura.
- 6.6. Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS.

#### **Artículo 7.- Periodo de ocupación.**

- 7.1. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 15:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida.  
En todo caso, podrá 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 como "late check-out".
- 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 y se hará constar en el mismo documento de admisión. Pudiendo haber variación con respecto al precio previamente contratado.

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

- 8.1. Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte sin coste de alquiler por el uso de las mismas.
- 8.2. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados y declarados en la caja fuerte de la recepción.

#### **Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.**

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 17:00horas.

#### **Artículo 10.- Prohibiciones.**

- 10.1. No se permitirá la ocupación y estancia de más personas de las que se hubieran contratado, por ejemplo: dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso de las personas efectivamente alojadas.
- 10.2. Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento, a excepción de las zonas habilitadas para ello si las hubiere.
- 10.3. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo. Al igual que ningún repartidor de comida ni bebida tendrá acceso al hotel.
- 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, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales.



### **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 empleados del Hotel.
  - f) No reúna las condiciones de higiene.
  - g) 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.
  - h) 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 del Estado 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 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. A excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa, el Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de los diferentes restaurantes y bares.
- 12.2. Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de en las áreas de hamacas, piscina y playa.
- 12.3. Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

### **Artículo 13.- Consejos y sugerencias**

- 13.1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 13.2. Vigile y controle sus pertenencias en las piscinas, no las dejes desatendidas.
- 13.3. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- 13.4. 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.
- 13.5. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- 13.6. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 13.7. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como:
  - Personas en actitud sospechosa por el pasillo.
  - Repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican.
  - Llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
- 13.8. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- 13.9. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- 13.10. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
- 13.11. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- 13.12. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 13.13. En caso de desear que le arreglen la habitación o que no lo molesten, utilice los elementos dotados a tal efecto o contacte con recepción.
- 13.14. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- 13.15. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- 13.16. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

13.17. Rogamos que:

- Utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
- Respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Respete las normas de aforo y reserva de espacios en los distintos bares y restaurantes del Hotel.

13.18. Agradecemos su participación en el caso que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.

13.19. Algún horario y/o apertura puede cambiar en función de la época del año.

### **CAPITULO III**

#### **Información sobre la organización administrativa del hotel**

##### **Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas.**

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.

### **CAPITULO IV**

#### **Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel**

##### **Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.**

15.1. 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 o en el Servicio de Atención al Cliente.

15.2. A pesar de haber elegido cuidadosamente a las empresas colaboradoras, este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

15.3. Los horarios de las actividades programadas y actuaciones musicales podrán verse modificados sin previo aviso.

## CAPITULO V

### Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel

#### Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel

16.1. Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: garaje, lavandería, restaurante y bar, piscina y gimnasio.

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

#### Lavandería

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

#### Garaje

- Este servicio está habilitado tanto para las personas usuarias del hotel como las externas siempre sujeto a disponibilidad de plazas de aparcamiento.
- El garaje no se hace responsable de cualquier daño que pueda efectuarse durante su estacionamiento dentro del garaje.
- Este servicio está sujeto al pago de una tarifa por vehículo. El importe por vehículo, si es cliente del hotel y ha hecho la reserva anticipada se informará en recepción y se cargará en su factura de servicios extras durante su estancia.
- Al aparcar el vehículo deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.
- El uso de la zona de aparcamiento de movilidad reducida deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.
- Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes.
- El garaje dispone de espacios para la carga de vehículos eléctricos, el pago de dicha carga:
  - Si es cliente del hotel, la parte del garaje se le cobrará en la recepción a la salida y la parte de la carga del vehículo la deberá abonar en los cajeros habilitados a tal fin.
  - Si no es cliente del hotel cuando vaya a pagar el importe del parking, el cajero le realizará el cobro de la parte correspondiente a la carga del vehículo.

### Restaurantes y cafeterías <sup>3</sup>

- El horario del restaurante buffet es:
  - Desayuno: 08:00 a 10:30 horas
  - Cena: 20:00 a 22:30 horas
- El horario de la cafetería es de 10:30 a 24:00 horas
- Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de cambio de temporada, ocupación y motivos operacionales.
- En el resto de zonas de bar y restauración se ruega consultar horarios en Recepción puesto que pueden variar en función de la temporada y de la ocupación.
- Servicio de habitaciones o "room service":
  - Horario: de 08:00 a 23:59 horas.
  - La carta tendrá unas tarifas especiales superiores a la tarifa normal de cafetería.
  - Solo se sirven los artículos especificados en la carta.
  - El servicio de desayuno, en caso de tenerlo contratado, tiene un suplemento de 5€ por persona y servicio.
- No se permite:
  - Sacar alimentos del Restaurante buffet.
  - El acceso a ningún punto de venta del hotel, ni a las zonas comunes con el torso descubierto (con traje de baño únicamente).
  - Para el acceso a la cafetería no podrá realizarse con el traje de baño mojado.
  - El acceso al Restaurante bufé para la cena con ropa deportiva, de baño, camisetas de tirantes ni chanclas.

### Piscina

- El horario de la piscina es de 11:00 h. a 19:00 h. Estos horarios pueden cambiar según temporada alta y media.
- El acceso a la piscina exterior, piscina de chapoteo y las dos swim up (en segunda y tercera planta) sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento.
- No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as. Se desaconseja hacer uso de los dichos servicios al no estar regulados por la ley ni poseer regulación de calidad alguna.

---

<sup>3</sup> Todos los horarios reflejados en el documento Régimen Interior pueden variar en función de las distintas temporadas. Estos horarios se informarán en el momento de realizar el check in.



- Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en cualquiera de las piscinas que ofrece el Hotel.
- Los clientes alojados en las habitaciones de la segunda planta con piscina swim up están obligados a usar la ducha disponible en su terraza antes de hacer uso de la piscina swim up
- Los clientes que estén en las habitaciones de la tercera planta swim up deberán obligatoriamente usar la ducha de su habitación antes de hacer uso de la piscina swim up.
- En las piscinas no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los elementos de flotación para seguridad infantil.
- El uso de las tumbonas de la piscina:
  - Es gratuito.
  - El Establecimiento cuenta con una política de "No Reservas de Tumbonas" para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas.
  - El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción.
  - Aquellos usuarios que deseen mantener sus tumbonas durante la hora del almuerzo siempre y cuando se realice en alguno de los restaurantes del Hotel, podrán solicitar asistencia al personal de atención al cliente para que mantenga reservadas sus tumbonas hasta dos horas para dicho propósito.
- Toallas:
  - Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa.
  - Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina mediante un sistema de tarjeta en depósito.
  - Las toallas de piscina se entregan/recogen en la recepción el hotel; siendo así que caso de que no devuelva la toalla, en el momento del "check out", se realizará en la factura un cargo de 10,00€ por toalla no entregada.
- Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.
- Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina, si no han sido adquiridas en algún punto de venta del Establecimiento hotelero.
- Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

### **Gimnasio**

- El horario del gimnasio es de lunes a domingo desde las 08:30 h. hasta las 21:00 h.
- La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos. No está permitido la permanencia en la sala a personas que no estén haciendo uso de esta área, así como tampoco a menores de dieciséis años.
- Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuados para la clase de instalaciones.
- Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.
- Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
- El aforo máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 18.
- En beneficio de todos, se ruega colocar el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento.
- Se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitar un deterioro prematuro.
- En caso de duda o averías, rogamos lo comuniquen lo antes posible en Recepción o en el servicio de Atención al Cliente.

### **SPA, BEER SPA, THAI Y CLÍNICA ESTÉTICA**

- Estos servicios están contratados con empresas externas cuidadosamente seleccionadas.
- Estos servicios están sujetos a pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar.
- Los horarios serán publicados de forma independiente por cada una de las empresas prestadoras de los servicios y publicados en sus establecimientos. Igualmente, en recepción podrán darle la información sobre los mismos.
- Las normas de utilización de cada uno de estos espacios estarán regidas de forma individual.
- Por motivos de higiene y sanidad, para acceder al circuito de hidroterapia es obligatorio el uso de gorro y chanclas que, si no son llevadas por el cliente, podrá comprarlas en el propio Spa.
- El uso de la sauna y del baño turco está prohibido a los menores.
- El uso de las toallas de estos centros, son de uso exclusivo para el Centro; no pudiéndose utilizar en otro servicio del Hotel.
- Para anular una reserva es necesario avisar a la Recepción del centro donde tuviera contratado su servicio con, al menos, dos horas de antelación; de lo contrario, se le cargará el 50% de la tarifa a la habitación.



- En el caso de que dos horas antes estuviera el centro cerrado, deberá comunicarlo a la Recepción del Hotel, indicando el número de habitación y el número de personas para los que se había reservado el servicio.

## **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 Hotel 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 Hotel, 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.



# ALOJAMIENTOS ÚNICOS

EXPERIENCIAS INOLVIDABLES



# REGULATIONS INTERNAL RULES



HOTELS

CÁDIZ BAHÍA

## INTERNAL RULES OF PROCEDURE

### PREAMBLE

Andalusian Decree-Law 13/2020 of 18 May,<sup>1</sup> which, among others, establishes measures relating to hotel establishments, includes in its Chapter I the organisation of these establishments, as well as the regulation of their technical conditions and the provision of services. In this regard, Article 25 of the Decree-Law provides as follows:

1. Hotel establishments shall have internal rules and regulations which shall establish mandatory rules for users during their stay, without contravening the provisions of Law 13/2011 of 23 December,<sup>2</sup> 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<sup>2</sup>.
4. The internal regulations shall specify, as a minimum:
  - a) The conditions for admission.
  - b) The rules of coexistence and operation.
  - c) Information on the administrative organisation and responsible person to whom, where appropriate, they shall address any questions relating to the operation of the establishment.
  - d) List of complementary services provided by companies other than the operator and identification of the companies responsible for their provision.
  - e) Information to users about the facilities or services that pose a risk and the safety measures adopted in this respect.

---

<sup>1</sup> Published in the Official Gazette of the Regional Government of Andalusia, Extraordinary No. 27, 18 May 2020.

<sup>2</sup> Law 13/2011, of 23 December, on Tourism in Andalusia

- f) Admission of animals and conditions for such admission.
- g) In general, all the circumstances that allow and favour the normal development of the enjoyment of the facilities, equipment and services.

In compliance with and development of the aforementioned Decree-Law, this hotel establishment has drawn up these Internal Regulations, which set out the rules of obligatory compliance for users during their stay, hereinafter referred to as Clients.

These Regulations are available to you, as a Client, at all times in both the Spanish and English versions, and can be requested at reception, as well as on our website..

## CHAPTER I Conditions for admission

### Article 1.- Conditions of admission.

- 1.1. This Hotel is considered, for all purposes, an establishment for public use, although admission or stay may be refused:
- a) For lack of accommodation capacity or facilities.
  - b) For failure to comply with the admission requirements.
  - c) For adopting behaviour that may be considered dangerous or that may cause a nuisance to other people, whether they are users or not, or that may hinder the normal development of the activity.
- 1.2. Our Establishment will request the assistance of the State Security Forces and Bodies to evict those who do not comply with these Internal Regulations; do not comply with the usual rules of social coexistence; or who attempt to access or remain in the Hotel for any purpose other than the normal use of the service.

### Article 2.- Admission requirements.

- 2.1 In order to make use of the hotel room, it will be a prerequisite to properly fill in the admission document upon arrival at the Hotel; at that moment, you will be informed of your rights and obligations as a Client, as well as of the existence of the present Internal Regulations.
- 2.2 When filling in the admission document, the Client must present a valid official document that identifies him/her and which will also be used by the Hotel to fill in the corresponding entry form in accordance with the regulations in force on registration books and entry forms for travellers.
- 2.3 Once the admission document has been completed, you will be given a copy of it, which will include, at least, the name, classification and registration code in the Andalusian Tourism Register of the Establishment, the

identification of the room, the number of people who will occupy it, the dates of arrival and departure, the contracted dietary regime and, when the accommodation contract has been signed directly between you and the Hotel, the total price of the contracted stay, in which case you will be given the corresponding original document as a contract.

### **Article 3.- Rights.**

As a Client of this establishment, you have the following rights:

- a) To receive truthful, sufficient, comprehensible, unequivocal and unequivocal information prior to contracting the period of accommodation. As well as the full final price, including taxes, with a breakdown, if applicable, of the amount of any increases or discounts that may be applicable to any eventual offer.
- b) Obtain the documents that accredit the terms of the contract.
- c) Access to our establishment under the contracted terms.
- d) Receive the services under the agreed conditions.
- e) To have their security duly guaranteed in our Hotel, as well as their privacy; and to be informed of any circumstantial inconvenience that could alter their rest and tranquillity.
- f) To receive information about the facilities or services that involve any risk and the security measures adopted.
- g) To receive an invoice or receipt for the price paid for the services provided.
- h) Formulate complaints and claims and obtain information on the procedure for presenting them and their treatment.
- i) To consult the terms of the privacy policy published on our website.
- j) To be treated with politeness, courtesy and respect.

#### **Article 4.- Obligations.**

As a Client of this establishment, you have the following obligations:

- a)** To observe the rules of coexistence and hygiene.
- b)** To respect the present rules and regulations.
- c)** To respect the agreed date and time of departure from the establishment, leaving the room
- d)** 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.
- e)** To respect this establishment, its facilities and equipment.
- f)** To respect the environment.
- g)** To respect the areas and facilities restricted due to age, or contracted rates.
- h)** Show due respect to the rest of the establishment's customers, as well as to the establishment's employees.

## CHAPTER II

### Rules of operation and coexistence

#### **Article 5.- Reservation..**

- 5.1.** All reservations will include the date of the stay, number and type of room with its diet, cancellation policy and additional complementary services additionally contracted; also stating the total price and broken down for each of these concepts, unless it has been offered as a package at a global price agreed.
- 5.2.** Prior to making your reservation and by the same means used to make it, or any other means you choose, you will be informed of your rights and obligations. Among others, of the cancellation policy of said reservation, which will be in accordance with the following conditions:
- a)** If the reservation is cancelled with less than two days notice, you will be required to pay for one night's stay. Except in high season, which will be 7 days in advance.
  - b)** If you vacate the reserved room before the date up to which it was reserved, you will be charged for the services provided up to that time plus a penalty of one night's stay.
  - c)** In the case of non-refundable rates, the previously agreed conditions will apply.
  - d)** If the cancellation of the reservation is due to circumstances of force majeure, including a health crisis or emergency situation affecting your place of residence or the place where this establishment is located, the provisions of paragraphs a) and b) will not apply, but you will receive a voucher, with a one-year expiry date, to stay at another time and under the same conditions, although subject to availability.
- 5.3.** Confirmation by us of your booking will be deemed to be a contract for tourist accommodation; a physical or electronic record will be made available to you.

**5.4.** When you have obtained confirmation of your reservation, we will provide you with the type of room reserved on the agreed date.

**5.5. a.-** If we confirm your reservation without requiring any advance payment as a deposit, the reservation will be held until the agreed time, and in the event that it has not been agreed, the reservation will be held until 6 p.m. on the agreed date.

**b.-** If you have paid the deposit in advance, your reservation will be maintained without time limit for the number of days covered by the amount of the deposit, unless otherwise agreed.

#### **Article 6.- Price.**

**6.1.** You, as the Client, must pay for the contracted services at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of submitting a claim implying exemption from payment. In the case of stays of more than one week, the services may be invoiced on a weekly basis.

**6.2.** Payment of the price may be made by bank transfer; bank card; or in cash up to the quantitative limit in force at any given time in accordance with the law.

**6.3.** In the event that payment for the contracted services is required prior to the provision of the same, we will expressly state this in our advertising.

**6.4.** If we ask you for your bank card details, we will state in the advertisement whether the card is used as a guarantee for the fulfilment of the contract or as an advance payment. In the case of being used to make the advance payment of your reservation, it will be made through a secure payment platform, according to current legal regulations.

**6.5.** We reserve the right to require that, when making a reservation, you make an advance payment of the price as a deposit, which shall be understood as payment on account of the amount resulting from the services provided and deducted from the final amount of the invoice.

**6.6.** This hotel establishment only accepts the following bank cards: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS.



### **Article 7.- Period of occupancy.**

**7.1.** As a client, you will have the right to occupy the room from 15:00 hours on the first day of the contracted period until 12:00 hours on the day indicated as the date of departure.

In any case, you will be able to access the common facilities of our establishment from 12:00 hours on the day of your arrival.

**7.2.** Unless otherwise agreed, the prolongation in the occupation of your room for longer than the contracted time will generate the obligation to pay the amount established as "late check-out".

**7.3.** You may stay longer than the number of days specified in the admission document, provided that prior agreement has been reached on the basis of availability. In case of agreement, it will be understood as an extension of the first contract and will be stated in the same admission document. There may be variations with respect to the previously contracted price.

### **Article 8.- Safety deposit box and room safe service.**

**8.1.** The rooms of this establishment are equipped with a safe with no rental cost for the use of the same.

**8.2.** Our Hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables that are not deposited and declared in the safe at reception.

### **Article 9.- Room cleaning service.**

The room cleaning service is daily, from 9:00 to 17:00 hours.

### **Article 10.- Prohibitions.**

**10.1.** The occupation and stay of more people than those contracted will not be allowed, for example: two people in a double room that has been contracted as a single room. In this case, the rate set for the use of the persons actually accommodated shall be paid.

**10.2.** Smoking is prohibited throughout the establishment, with the exception of the areas designated for this purpose, if any.

**10.3.** It is forbidden to bring food or drink into our Hotel to be consumed inside. Likewise, no food or drink delivery person shall have access to the hotel.

**10.4.** It is forbidden to hang towels or any other garment on the railings of the terraces of the rooms.

**10.5.** It is forbidden to play with balls and the like in areas not specifically designated for this purpose.

**10.6.** This establishment does not admit animals, with the exception of people accompanied by guide dogs due to visual dysfunctions.

## **Article 11.- Limitations.**

**11.1.** Access to an area or facility of the Hotel will be limited:

- a)** When the established capacity has been reached and in the meantime there is no access available in accordance with said capacity.
- b)** When the closing time of the area or facility has been exceeded.
- c)** When the minimum age established for access to the area or facility according to the regulations in force is not met.
- d)** When violent attitudes are shown or manifested, especially when behaving in an aggressive manner or provoking altercations.
- e)** When it causes situations of danger or nuisance to other users or employees of the Hotel.
- f)** Does not meet the conditions of hygiene.
- g)** In particular, persons who are consuming drugs, narcotics or psychotropic substances, or who show signs of having consumed them, and those who show signs of obvious signs of being intoxicated, will be denied access or, where appropriate, will be prevented from staying.
- h)** When wearing clothes or symbols that incite violence, racism or xenophobia, as well as when not wearing the required clothing according to the area or facility.

**11.2.** This establishment may request the assistance of the State Security Forces and Bodies to evict those who violate any of the limitations listed in the preceding paragraph.

**11.3.** Clients who find themselves in any of the situations envisaged in this article are obliged to pay the expenses incurred up to the time of the prohibition of access to or stay in the area or installation of the Hotel.

## **Article 12.- Basic rules on clothing and cleanliness.**

**12.1.** With the exception of the areas of sunbeds, swimming pool and beach, the Client will have to be covered with clothing and according to the etiquette required for some services, such as the different restaurants and bars.

**12.2.** It is forbidden to walk barefoot in the establishment, except in the areas of sunbeds, swimming pool and beach.

**12.3.** The litter bins and ashtrays must be used.

### **Article 13.- Advice and suggestions**

- 13.1.** Monitor and control your luggage. Do not leave it unattended.
- 13.2.** Watch and control your belongings in swimming pools, do not leave them unattended.
- 13.3.** Keep the door closed when you are in your room.
- 13.4.** 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.
- 13.5.** Lock your luggage when not in use and place it in your locker. If your luggage has a lock, always use it.
- 13.6.** Never display jewellery, money or valuables in your room.
- 13.7.** Immediately notify the Hotel Management of any abnormal occurrence that you notice, such as:
  - Suspicious persons in the corridor.
  - Repeated telephone calls from unidentified persons.
  - Knocks at the door of your room from persons unknown to you, or not finding anyone at the door when you go to open it.
- 13.8.** If you forget or lose your key, only the Reception staff is authorised to provide you with a new key to open your room.
- 13.9.** Do not be annoyed if you are asked at Reception to identify yourself when requesting a new key, it is for your security.
- 13.10.** When socialising with strangers, do not reveal the name of the establishment or your room number.
- 13.11.** Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
- 13.12.** Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
- 13.13.** If you wish to have your room tidied or to be left undisturbed, use the facilities provided for this purpose or contact reception.
- 13.14.** If you discover any damage or anomaly, please contact Reception.
- 13.15.** The electrical installation in your room is 220 Volts.
- 13.16.** Respect the areas in which the rooms are located during the night and napping hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
- 13.17.** We kindly ask you to:
  - Use the facilities appropriately, respecting the furniture and gardens of the Hotel.

- Respect the opening hours of all the Hotel facilities.
- Respect the rules of capacity and reservation of spaces in the different bars and restaurants of the Hotel.

**13.18.** We would appreciate your participation in the event that, during your stay at the establishment, any fire and evacuation drill is carried out.

**13.19.** Some opening hours and/or opening times may change depending on the time of year.

### **CHAPTER III**

#### **Information on the administrative organisation of the hotel**

##### **Article 14.- Doubts and miscellaneous questions.**

In all cases in which doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel, you may contact the Reception staff or the Customer Service Department, where they will resolve them or, failing that, they will contact the staff authorised to resolve your question or doubt; the Hotel Manager being the person in charge of the Hotel.

### **CHAPTER IV**

#### **Information on complementary services other than those provided directly by the Hotel.**

##### **Article 15.- Services provided by third parties.**

- 15.1.** Our establishment offers excursions, various services and experiences provided by companies other than the Hotel operator, about which information may be obtained at Reception or at Customer Services.
- 15.2.** Despite having carefully chosen the collaborating companies, this Hotel is not responsible for the services provided by companies other than the operator of this establishment.
- 15.3.** The timetables of the programmed activities and musical performances may be modified without prior notice.

## CHAPTER V

### Information on other services provided directly by the HotelArtículo

#### Article 16.- Services provided by the Hotel

**16.1.** This Hotel offers the following services to the Clients: garage, laundry, restaurant and bar, swimming pool and gymnasium.

**16.2.-** The rules for the use of each service are as follows:

#### Laundry

- In your room you will find information on the conditions of these services, their prices and timetables for the delivery and return of garments.
- This establishment is not responsible for garments that, due to their conditions or composition of use, shrink, discolour or deteriorate.

#### Garage

- This service is available for both hotel and external users, subject to the availability of parking spaces.
- The garage cannot be held responsible for any damage that may occur during parking in the garage.
- This service is subject to the payment of a fee per vehicle. The amount per vehicle, if you are a customer of the hotel and have booked in advance will be informed at reception and will be charged on your bill for extra services during your stay.
- When parking your vehicle you must occupy only one parking space.
- The use of the reduced mobility parking area must be justified by showing the required card inside the vehicle.
- For security reasons, vehicles are not allowed to park at the main entrance of the Hotel. They may only be used for loading and unloading luggage.
- The garage has spaces for the charging of electric vehicles, the payment of this charge:
  - o If you are a client of the hotel, the part of the garage will be charged at the reception desk on departure and the part of the vehicle charging must be paid at the cashiers enabled for this purpose.
  - o If you are not a client of the hotel when you go to pay the amount of the parking, the cashier will charge you for the part corresponding to the loading of the vehicle.

### Restaurants and cafeterias <sup>3</sup>

**- The opening hours of the buffet restaurant are:**

- o Breakfast: 08:00 to 10:30 hours
- o Dinner: 20:00 to 22:30 hours

- The cafeteria is open from 10:30 to 24:00 hours.
- The times indicated may be modified due to seasonal changes, occupancy and operational reasons.
- In the rest of the bar and restaurant areas, please consult opening hours at Reception as they may vary depending on the season and occupancy.

**- Room service:**

- o Opening hours: from 08:00 to 23:59 hours.
- o The menu will have special rates higher than the normal cafeteria rate.
- o Only the items specified in the menu will be served.
- o The breakfast service, if contracted, has a supplement of 5€ per person and service.

**- It is not allowed:**

- o Taking food out of the buffet restaurant.
- o Access to any point of sale of the hotel, nor to the common areas with the torso uncovered (only with swimming costume).
- o Access to the cafeteria may not be made with a wet swimming costume.
- o Access to the buffet restaurant for dinner with sportswear, swimwear, tank tops or flip-flops.

### Swimming pool:

- The opening hours of the swimming pool are from 11:00 h. to 19:00 h. These opening hours may change depending on the high and mid season.
- Access to the outdoor swimming pool, splash pool and the two swim up pools (on the second and third floors) is only allowed to guests staying at the establishment.
- It is not allowed the entry of street vendors and / or external masseurs / as. It is not advisable to make use of these services as they are not regulated by law nor do they have any quality regulations.

---

<sup>3</sup>The timetables reflected in the document Régimen Interior may vary depending on the different seasons. You will be informed of these times when you book in.

- It is compulsory to use the shower before swimming in any of the pools offered by the Hotel.
- - Guests staying in rooms on the first floor with a swim up pool are obliged to use the shower available on their terrace before using the swim up pool.
- - Guests staying in rooms on the third floor with a swim up pool are obliged to use the shower in their room before using the swim up pool.
- - No balls, mats, etc. may be used in the swimming pools, except for flotation devices for child safety.
- - The use of the sun loungers in the swimming pool:
  - o Is free of charge.
  - o The establishment has a "No Lounger Reservation" policy so that all users have access to the loungers.
  - o The staff of the establishment will be able to remove items from the sun loungers that are not in use for at least 30 consecutive minutes, provided that there are other users waiting to occupy them; personal belongings will be transferred and deposited at the reception desk.
  - o Those users who wish to keep their sun loungers during lunchtime, as long as it takes place in one of the Hotel's restaurants, may request assistance from the customer service staff to keep their sun loungers reserved for up to two hours for this purpose.

**- Towels:**

- o It is forbidden to use the towels in the room for the pool or beach.
- o We provide free towels for the exclusive use of the swimming pool by means of a deposit card system.
- o Pool towels are delivered/collected at the hotel reception; in case you do not return the towel at check out, a charge of 10,00€ per towel not returned will be added to the bill.
- It is forbidden to bring glasses or other glass objects into the pool area.
- It is forbidden to consume food and drinks in the pool, if they have not been purchased at any point of sale of the hotel establishment.
- Please make use of the litter bins and ashtrays.



## Gym

- - The gym is open from Monday to Sunday from 8.30 am to 9.00 pm.
- - The presence in the gymnasium is limited to physical exercise. Persons who are not using this area are not allowed to stay in the room, nor are minors under the age of sixteen.
- - You must use the gym equipment wearing sports clothing and footwear suitable for the type of facilities.
- - The use of a personal towel is compulsory as a hygiene measure to avoid possible contagion, as well as the deterioration of the machinery. Está totalmente
- prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
- El aforo máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 18.
- For the benefit of all, please put the sports equipment back in its proper place at the end of the training session.
- Please take the utmost care with the equipment in order to avoid premature deterioration.
- In case of doubt or breakdown, please inform Reception or the Customer Service Department as soon as possible.

## SPA, BEER SPA, THAI AND BEAUTY CLINIC

- These services are contracted with carefully selected external companies.
  - These services are subject to payment of fees according to the treatment to be contracted.
  - The schedules will be published independently by each of the companies providing the services and posted in their establishments. You will also be able to obtain information about them at reception.
  - The rules for the use of each of these areas will be governed individually.
  - For reasons of hygiene and health, to access the hydrotherapy circuit it is compulsory to wear a cap and flip-flops which, if not worn by the client, can be purchased at the Spa itself.
  - The use of the sauna and Turkish bath is forbidden to minors.
  - The use of towels in these centres is for the exclusive use of the Centre; they may not be used in any other service of the Hotel.
  - To cancel a reservation it is necessary to notify the Reception of the centre where the service was contracted at least two hours in advance; otherwise, 50% of the room rate will be charged.
  - In the event that the centre is closed two hours before, you must inform the Hotel Reception, indicating the room number and the number of people for whom the service was booked.
-

## CHAPTER VI

### **Information to users about the facilities or services that pose a risk and the safety measures adopted in this respect**

#### **Artículo 17 Security on facilities and services.**

- 17.1. All the facilities or services of our Hotel are equipped with measures that favour or guarantee your safety at all times.
- 17.2. However, if you consider that the use of any facility or service may pose any risk to your health or physical integrity, please contact our Customer Service Department so that they can inform you and dispel any questions you may have in this regard.
- 17.3. In any event, if you are in any doubt as to whether the use of any facility or service may pose a risk to your health or physical integrity, please opt for another service or facility.

## CHAPTER VII

### **Health emergencies or crises**

#### **Article 18.- Action protocols in the event of emergencies or health crises.**

- 18.1. In the event that the Authorities declare an emergency or health crisis situation that affects the normal running of our Hotel, it will be announced on our web page so that, as a Client, you are aware of the measures adopted and comply with them.
- 18.2. The Client who, in an emergency or health crisis situation declared by the Authorities, fails to comply with the measures, obligatory or recommended, that have been adopted in this Establishment may cause the immediate termination of their accommodation contract; their stay being cancelled without the right to any refund, and with notice to the competent Authority.