



ABADES
NEVADA PALACE

Hotel & Convention Center



Reglamento de Régimen Interior



Queremos que vuelvas

ÍNDICE

- I.** Introducción y Características
- II.** Normas de Admisión
- III.** Normas Generales
- IV.** Normas de Seguridad
- V.** Acceso de Mercancías
- VI.** 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
- VII.** Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación
- VIII.** Consejos y sugerencias

I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

El artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros dispone que 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. 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.

El reglamento de régimen interior especifica:

- 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 prestan 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.

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 tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

PRESENTACIÓN DEL HOTEL

Hotel Abades Nevada Palace (Tumulog S.L.U.) es un hotel de **CIUDAD** de arquitectura moderna, situado en la calle Sultana 3 de Granada. Se encuentra a 5 minutos en metro del centro, junto al Parque Tecnológico de la Salud, el Estadio de fútbol Los Cármenes y el Palacio de los Deportes. Fácilmente accesible desde la autovía, es ideal para visitar La Alhambra y Sierra Nevada. De estilo vanguardista, ha sido especialmente diseñado con forma elíptica para ofrecer habitaciones con vistas a Sierra Nevada o La Alhambra.

Nuestro hotel le ofrece un completo equipamiento en sus habitaciones, internet wifi gratis y un delicioso desayuno buffet. También dispone de 7 salones multifuncionales para reuniones y eventos.

CARACTERÍSTICAS

- Edificio moderno de 5 plantas con vistas a la ciudad y a Sierra Nevada
- 254 habitaciones y 4 Junior Suite perfectamente equipadas
- Sistema Wi-fi en todo el hotel gratuito
- Servicio de restaurante para desayunos, almuerzos y cenas
- Cafetería
- Parking interior
- Piscina exterior
- Bar Piscina (abierto según temporada)
- Gimnasio

II. NORMAS DE ADMISIÓN

- 1. Derecho de admisión.** 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 producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
 - d) Personas con enfermedad infecto-contagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.
- 2. Documento de admisión.** 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. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial 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. El hotel, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la Secretaría de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. 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 el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

3. **Convivencia social y usos no permitidos.** No se admitirán clientes que 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, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas.
4. **Menores de edad.** Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.
5. **Animales.** Queda prohibida la entrada los animales dentro del recinto del hotel, salvo los dispuesto en la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de **perros guía** por personas con disfunciones visuales.

III. NORMAS GENERALES

6. **Reserva.** 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. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.
7. **Entrada.** La hora de check-in o entrada al establecimiento es desde 14.00 horas para reservas individuales y 15.00 horas para grupos.
8. **Salida.** La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12.00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.
9. **Anulaciones.** Las reservas anuladas (con anticipo o garantía de tarjeta de crédito) con un día o menos de antelación tendrán el cargo correspondiente a un día de estancia. Si confirmamos la reserva al cliente sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal o tarjeta como garantía, se le mantendrá la habitación hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concretado, la reserva se le mantendrá hasta las 18.00 horas del día señalado.
10. **Precio.** El 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.
11. **Pago.** 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.

- 12. Crédito.** El hotel se reserva el derecho de solicitar a clientes individuales o de grupo, un depósito igual al importe de su estancia en el hotel, que deberá ser pagado en el momento con tarjeta de crédito o en efectivo. Para abrir la línea de crédito dentro del hotel, se exigirá una tarjeta de crédito vigente a la llegada. Recepción informará a los clientes que superen extras por valor de 125.00€ para que puedan liquidarlos con el fin de agilizar el procedimiento de salida.
- 13. Robos.** Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en la propiedad del hotel.
- 14. Daños.** Quien dañe el edificio o el inventario, responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). Deberá respetarse la ornamentación de las instalaciones. El hotel se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, solo en caso de haber obrado con imprudencia por parte del hotel.
- 15. Caja Fuerte.** Las habitaciones de este establecimiento están dotadas de caja fuerte. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja fuerte ni en la habitación.
- 16. Limpieza.** El periodo de trabajo de limpieza de habitaciones va desde las 09.00 horas a las 17.00 horas en horario de mañana.
- 17. Alimentos.** No podrán ser introducidas dentro del hotel, alimentos o bebidas del exterior. No se puede sacar comida del restaurante.
- 18. Indumentaria y estética.** El Cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las ventanas y terrazas de las habitaciones.
- 19. Juegos.** Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello.
- 20. Gimnasio.** El acceso al gimnasio es libre para todos los clientes del hotel. El horario es de 07.00 horas a 23:00 horas (lunes a domingo).
- 21. Ocupación.** La ocupación máxima por habitación es de 3 personas, siguiendo la normativa turística.
- 22. Servicio de Habitaciones.** Todos los servicios requeridos en habitación y que no estén reflejados en la carta de room service llevarán un coste añadido. (Servicio de hielo, desayuno, etc).
- 23. Aparcamiento.** El aparcamiento en zona de carga y descarga en la puerta principal del hotel está permitido para un máximo de 15 min. El parking interior del hotel tiene un coste independiente al precio de la habitación, salvo en promociones así descritas.

24. Lavandería. En la 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.

25. Restauración. Horarios de restaurante y cafetería :

- Desayuno: de 07.00h a 10.30h (Lunes a Sábado). Domingos de 07.00 a 11.00h
- Cafetería: de 10.30h a 23:00h (Lunes a Domingo)
- Almuerzo: de 13:30h a 15:30h
- Cena: de 19:30h a 22:00h

Estos horarios pueden sufrir alguna variación dependiendo de la época del año.

26. Cartelería. No se permite la colocación de carteles, pegatinas o similares sin previa autorización por escrito. Tampoco se colgará nada desde el techo sin autorización previa de la dirección.

27. Limitación de acceso. 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, homofobia, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.
- g) Cuando muestres sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

IV. NORMAS DE SEGURIDAD

- 28. Identidad.** El personal del hotel podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad de todos los alojados.
- 29. Tabaco.** Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel.
- 30. Plan de Autoprotección.** El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contraincendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
- 31. Eventos.** En salas de congreso y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridades en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apilados en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Se deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte.
- 32. Alquiler de salas.** El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y/o nociva. La persona que suscribe el contrato de alquiler o cesión, será responsable de toda actividad que se desarrolle, así como los daños que produzcan y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del hotel.
- 33. Colaboración.** Si el cliente 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.
- 34. Emergencias, crisis y alertas sanitarias.** En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará convenientemente para que el Cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

V. ACCESO DE MERCANCIAS

- 35.** (Eventos) El control del acceso de mercancías debe realizarse por la puerta muelle de carga situado en calle Torre de la Cautiva, donde se sellarán los albaranes y posteriormente se depositará el material del evento en el almacén de congresos.
- 36.** (Eventos) Si la mercancía llegara fuera del horario de recepción establecido (09:00h a 14:00h de lunes a viernes) Recepción se hará cargo de la mercancía, informando después a almacén para seguir el procedimiento descrito en el punto anterior.
- 37.** (Eventos) No está permitido entrar materiales muy pesados por la fragilidad del suelo.
- 38.** (Eventos) Una vez finalizado el evento no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

VI. 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

- 39.** 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.

VII. RELACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE SE PRESTEN POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE SU PRESTACIÓN.

- 40.** Nuestro establecimiento da información turística y sobre servicios diversos por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción o en el Servicio de Atención al Cliente. Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento. Los horarios de las actividades podrán verse modificados sin previo aviso.

VIII. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- 41.** Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 42.** Vigile y controle sus pertenencias en la piscina, no las deje desatendidas.
- 43.** 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.
- 44.** Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- 45.** Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 46.** 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.
- 47.** Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- 48.** No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
- 49.** Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
- 50.** Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- 51.** Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 52.** 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".
- 53.** Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- 54.** La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- 55.** Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- 56.** Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.

-
- 57.** Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
 - 58.** Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
 - 59.** Algún horario puede cambiar en función de la época del año.



ABADES
NEVADA PALACE

Hotel & Convention Center



Internal Regulations



Queremos que vuelvas

TABLE OF CONTENTS

- I.** Introduction and Characteristics
- II.** Admission Rules
- III.** General Rules
- IV.** Safety Rules
- V.** Access of Goods
- VI.** Information on the Administrative Organisation and the Person Responsible to Whom, Where Applicable, Matters Relating to the Operation of the Establishment Should Be Addressed
- VII.** List of Ancillary Services Provided by Companies Other Than the Operating Entity and Identification of the Companies Responsible for Their Provision
- VIII.** Advice and Recommendations

I. INTRODUCTION AND CHARACTERISTICS

INTERNAL HOTEL REGULATIONS

Article 25 of Andalusian Decree-Law 13/2020 of 18 May, which establishes, among other measures, provisions relating to hotel establishments, stipulates that hotel establishments must have Internal Hotel Regulations setting out rules of mandatory compliance for guests during their stay. Hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to remove from the premises those who breach the Internal Hotel Regulations, fail to comply with the usual rules of social coexistence, or attempt to access or remain on the premises for purposes other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011 of 23 December.

The Internal Hotel Regulations specify:

- a) Admission conditions.
- b) Rules of coexistence and operation.
- c) Information on the administrative organisation and the person responsible to whom, where applicable, matters relating to the operation of the establishment should be addressed.
- d) A list of ancillary services provided by companies other than the operating entity and identification of the companies responsible for their provision.
- e) Information for guests regarding facilities or services that 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 promote the proper enjoyment of the facilities, equipment and services.

These Internal Hotel Regulations are available to you, as a Guest, at all times in both their Spanish and English versions. They may be consulted on the notice board located in the reception area, as well as on our website.

HOTEL PRESENTATION

Hotel Abades Nevada Palace (Tumulog S.L.U.) is a **CITY** hotel with modern architecture, located at Calle Sultana 3, Granada. It is situated 5 minutes by metro from the city centre, next to the Health Technology Park, Los Cármenes Football Stadium and the Sports Palace. Easily accessible from the motorway, it is ideal for visiting the Alhambra and Sierra Nevada.

With an avant-garde style, it has been specially designed in an elliptical shape to offer rooms with views of Sierra Nevada or the Alhambra.

Our hotel offers fully equipped rooms, free Wi-Fi internet access and a delicious buffet breakfast. It also has 7 multifunctional rooms for meetings and events.

CHARACTERISTICS

- Modern 5-storey building with views of the city and Sierra Nevada
- 254 rooms and 4 Junior Suites, fully equipped
- Free Wi-Fi system throughout the hotel
- Restaurant service for breakfast, lunch and dinner
- Cafeteria
- Indoor parking
- Outdoor swimming pool
- Pool Bar (open seasonally)
- Gym

II. ADMISSION RULES

- 1. Right of admission.** This hotel is considered, for all purposes, a public-use establishment; however, admission or continued stay may be denied in the following cases:
 - a) Due to lack of accommodation capacity or facilities.
 - b) For failure to comply with the admission requirements.
 - c) For engaging in behaviour that may cause danger or disturbance to other persons, whether guests or not, or that hinders the normal conduct of the activity.
 - d) Persons suffering from infectious-contagious diseases subject to compulsory notification who, for reasons of public health, should not remain in a hotel establishment.
- 2. Admission document.** Completion of the admission document upon arrival at the hotel shall be a prerequisite for use of the hotel room. At that time, the guest will be informed of their rights and obligations as a Guest, as well as of the existence of these Internal Hotel Regulations. When completing the admission document, the guest must present an official identification document, which will also be used by the hotel to complete the corresponding entry record in accordance with the regulations in force governing guest registration books and entry forms for travellers. In compliance with Order INT/1922/2003 of the Ministry of the Interior and the Resolution of the State Secretariat for Security, the hotel will request identification documents from all guests over 14 years of age in order to forward the information from their registration at the hotel to the relevant police authorities. Once the admission document has been completed, a copy will be provided to the guest, which shall include, at least, the name, classification and registration code of the establishment in the Andalusian Tourism Register, room identification, the number of occupants, check-in and check-out dates, the board basis contracted and, where the accommodation contract has been concluded directly between the guest and the hotel, the total price of the contracted stay. In this case, the original document corresponding to the accommodation contract shall be provided.

3. **Social coexistence and prohibited uses.** Guests who fail to comply with the usual rules of social coexistence or who attempt to access or remain on the premises for purposes other than the normal use of the service shall not be admitted, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011 of 23 December. Likewise, breach of these Internal Hotel Regulations shall result in the guest's expulsion, and the hotel reserves the right to terminate the accommodation contract. Any amounts corresponding to services not received for this reason shall be subject to the applicable reservation cancellation charges.
4. **Minors.** Guests under 18 years of age must travel accompanied by at least one responsible adult, who must stay at the hotel. Otherwise, written authorisation from an adult (parent or legal guardian) must be provided in order for the minor to stay overnight at the hotel.
5. **Animals.** Animals are not permitted within the hotel premises, except as provided for in Law 5/1998 of 23 November, relating to the use of guide dogs in Andalusia by persons with visual impairments.

III. GENERAL RULES

6. **Reservation.** All reservations shall include the dates of the stay, the number and type of room(s) with the corresponding board basis, the cancellation policy and any ancillary services additionally contracted. The total price and a breakdown for each of these items shall also be stated, unless the reservation has been offered as a package at an agreed global price. Confirmation of the reservation by the hotel shall be considered a tourist accommodation contract, with physical or electronic evidence made available to the guest.
7. **Check-in.** Check-in time is from 14:00 for individual reservations and from 15:00 for group reservations.
8. **Check-out.** Check-out time is until 12:00 noon. This time may be extended depending on hotel availability and will incur an additional charge.
9. **Cancellations.** Reservations cancelled one day or less prior to arrival (with advance payment or credit card guarantee) will be charged the equivalent of one night's stay. If the reservation is confirmed without requiring any advance payment or credit card as a guarantee, the room will be held until the agreed time or, if no time has been specified, until 18:00 on the scheduled arrival date.
10. **Price.** The guest must pay for the contracted services at the time the invoice is presented or within the agreed period. The submission of a complaint shall not exempt the guest from payment. In the case of stays longer than one week, services may be invoiced on a weekly basis.
11. **Payment.** Payment may be made by prior bank transfer, credit/debit card, or in cash up to the legally permitted limit in force at any given time.

- 12. Credit.** The hotel reserves the right to request from individual or group guests a deposit equal to the amount of their stay, which must be paid upon arrival by credit card or in cash. To open a line of credit within the hotel, a valid credit card will be required upon arrival. Reception will inform guests whose extras exceed €125.00 so that they may settle them in advance in order to expedite the check-out procedure.
- 13. Theft.** Theft and intentional damage will be reported immediately. The hotel is not responsible for the theft or loss of any property that has not been deposited under its custody. The hotel assumes no legal responsibility for luggage left in the guest room or for bicycles or other vehicles parked on hotel property.
- 14. Damage.** Any person who damages the building or inventory shall be liable under the law in accordance with current regulations (especially group supervisors and organisers). The decoration and furnishings of the facilities must be respected. The hotel shall only be liable for damage caused to guests in cases of negligence on the part of the hotel.
- 15. Safe Deposit Box.** The rooms in this establishment are equipped with a safe deposit box. The hotel accepts no responsibility for the loss or theft of money or valuables deposited in the safe or left in the room.
- 16. Cleaning.** Room cleaning service is carried out between 09:00 and 17:00.
- 17. Food and Beverages.** Food or beverages from outside the hotel may not be brought onto the premises. Food may not be taken out of the restaurant.
- 18. Dress Code and Appearance.** Guests must be properly shod and dressed and comply with the dress code required for certain services, such as catering services. Hanging towels or any other items on the railings of windows or room terraces is prohibited.
- 19. Games.** Playing with balls or similar items is prohibited in areas not specifically designated for this purpose.
- 20. Gym.** Access to the gym is free for all hotel guests. Opening hours are from 07:00 to 23:00 (Monday to Sunday).
- 21. Occupancy.** The maximum occupancy per room is three (3) persons, in accordance with tourism regulations.
- 22. Room Service.** All services requested in the room that are not listed on the room service menu will incur an additional charge (ice service, breakfast, etc.).
- 23. Parking.** Parking in the loading and unloading area at the main entrance of the hotel is permitted for a maximum of 15 minutes. The hotel's indoor parking carries a separate charge from the room rate, except where promotions expressly include it.
- 24. Laundry.** Information on the conditions of these services, prices and delivery and return times is available in the room. The establishment accepts no responsibility for garments that shrink, fade or deteriorate due to their condition or fabric composition.

25. Catering Services. Restaurant and cafeteria opening hours:

- Breakfast: from 07:00 to 10:30 (Monday to Saturday). Sundays from 07:00 to 11:00
- Cafeteria: from 10:30 to 23:00 (Monday to Sunday)
- Lunch: from 13:30 to 15:30
- Dinner: from 19:30 to 22:00

These hours may vary depending on the time of year.

26. Signage. The placement of signs, posters, stickers or similar items is not permitted without prior written authorisation. Nothing may be hung from the ceiling without prior authorisation from management.**27. Access Restrictions.** Access to an area or facility of the hotel shall be restricted:

- a) When the established maximum capacity has been reached and access is not available in accordance with such capacity.
- b) When the closing time of the area or facility has passed.
- c) When the minimum age required to access the area or facility under current regulations is not met.
- d) When violent attitudes are displayed or manifested, particularly aggressive behaviour or disturbances.
- e) When situations of danger or disturbance to other guests are caused, or when hygiene conditions are not met. In particular, access or continued presence shall be denied to persons consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, or showing symptoms of having consumed them, as well as those showing clear signs of intoxication.
- f) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, homophobia or xenophobia, or when not wearing the required attire for the specific area or facility.
- g) When showing symptoms incompatible with food safety and/or public health.

IV. SAFETY RULES

28. Identification. Hotel staff may request that guests provide proof of their status as hotel guests within the hotel premises in order to guarantee the safety of all persons staying at the establishment.**29. Tobacco.** Smoking is prohibited in all areas of the hotel.**30. Self-Protection Plan.** Guests have access to instructions on how to act in the event of an emergency, as well as signage indicating evacuation routes and fire-fighting equipment. In the event of an emergency, guests must follow any additional instructions given by hotel staff. Obstructing emergency exits or fire-fighting equipment (fire extinguishers, fire hose reels, alarm call points, etc.), as well as their improper use, may result in expulsion from the hotel.

- 31. Events.** In conference rooms and common areas, exhibitors/installers undertake to comply with safety regulations applicable to such spaces, especially those relating to maximum capacity, emergency exits and fire prevention measures. Materials and objects must not be placed against walls or seats; they must be positioned in a stable manner and neatly stacked in the areas designated for this purpose. Materials and objects that may scratch the floor must not be dragged. Carpet or other suitable material must be provided for their transport.
- 32. Room hire.** The rental or assignment of any space to any natural or legal person does not exempt the responsible party from carrying out only activities compatible with the law and with the space itself. Any illegal, noisy, disturbing, unhealthy, dangerous and/or harmful activity is strictly prohibited. The person who signs the rental or assignment contract shall be responsible for all activities carried out therein, as well as for any damage caused, and must declare such activities in advance in order to establish a Coordination of Business Activities (Royal Decree 171/2004). Any breach or lack of solvency shall result in expulsion from the hotel.
- 33. Cooperation.** If a guest considers that the use of any facility or service may pose a risk to their health or physical integrity, they are strongly requested to contact our Customer Service Department so that they may be informed and any concerns clarified.
- 34. Emergencies, crises and health alerts.** In the event that the Authorities declare a state of emergency or a health crisis that affects the normal operation of the hotel, this will be duly announced so that guests are informed of any services that may be suspended and of the measures adopted, which must be complied with. Any guest who, in a situation of emergency or health crisis declared by the Authorities, fails to comply with the mandatory or recommended measures adopted by this establishment may give rise to the immediate termination of their accommodation contract, with the stay being cancelled without entitlement to any refund, and with notification to the competent Authority.

V. ACCESS OF GOODS

- 35.** (Events) Control of the access of goods must be carried out through the loading dock entrance located on Calle Torre de la Cautiva, where delivery notes will be stamped and the event materials will subsequently be deposited in the congress storage area.
- 36.** (Events) If the goods arrive outside the established reception hours (09:00 to 14:00, Monday to Friday), Reception will take charge of the goods and will subsequently inform the warehouse staff in order to follow the procedure described in the previous point.
- 37.** (Events) The entry of very heavy materials is not permitted due to the fragility of the flooring.
- 38.** (Events) Once the event has concluded, no waste materials or goods in storage may remain on the premises.

VI. INFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE ORGANISATION AND THE PERSON RESPONSIBLE TO WHOM, WHERE APPLICABLE, MATTERS RELATING TO THE OPERATION OF THE ESTABLISHMENT SHOULD BE ADDRESSED

- 39.** In any situation in which questions or doubts arise regarding the operation of the hotel, guests may contact Reception staff or the Customer Service Department, where such matters will be resolved or, failing that, referred to the personnel authorised to address the issue. The Hotel Manager is the person ultimately responsible for the establishment.

VII. LIST OF ANCILLARY SERVICES PROVIDED BY COMPANIES OTHER THAN THE OPERATING ENTITY AND IDENTIFICATION OF THE COMPANIES RESPONSIBLE FOR THEIR PROVISION

- 40.** Our establishment provides tourist information and information on various services offered by companies other than the hotel operating entity. Details may be obtained from Reception or the Customer Service Department. This hotel assumes no responsibility for services provided by companies other than the operator of this establishment. Activity schedules may be modified without prior notice.

VIII. ADVICE AND RECOMMENDATIONS

- 41.** Keep watch over and control your luggage. Do not leave it unattended.
- 42.** Keep watch over and control your belongings at the swimming pool; do not leave them unattended.
- 43.** Keep the door closed while you are in your room. Close your room door when leaving and try to open it again to ensure that it is properly closed, even if you are only absent for a short period of time.
- 44.** Close your luggage when not in use and place it in the wardrobe. If your luggage has a lock, always use it.
- 45.** Never display jewellery, money or valuables in your room.
- 46.** Immediately notify Hotel Management of any abnormal situation you notice, such as: suspicious persons in the corridor, repeated telephone calls from persons who do not identify themselves, knocks on your room door by persons unknown to you, or finding no one at the door when you open it.

-
- 47.** If you forget or lose your key, only Reception staff are authorised to provide you with a new key to access your room.
 - 48.** Do not be offended if Reception asks you to identify yourself when requesting a new key; this is for your safety.
 - 49.** When establishing social relationships with unknown persons, do not disclose the name of the establishment or your room number.
 - 50.** Never allow entry into your room to persons delivering items that you have not requested.
 - 51.** Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
 - 52.** If you wish your room to be serviced, hang the "Please make up the room" sign on the outside of your room door. If you do not wish to be disturbed, hang the "Please do not disturb" sign.
 - 53.** If you discover any type of damage or irregularity, please contact Reception.
 - 54.** The electrical installation in your room is 220 volts.
 - 55.** Please respect the areas where rooms are located during night-time and siesta hours and, in general, avoid making unnecessary noise.
 - 56.** Please use the facilities appropriately, respecting the hotel's furniture and gardens.
 - 57.** Please respect the opening hours of all hotel facilities.
 - 58.** We appreciate your cooperation should any emergency or evacuation drill be carried out during your stay at the establishment.
 - 59.** Some schedules may change depending on the time of year.