



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

La central de reservas de Confort y Sabor SL es operada bajo la marca El Cabo Singular.

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

1. Objeto y ámbito de aplicación

Este reglamento tiene como objetivo establecer las normas de funcionamiento y uso de las instalaciones, de acuerdo con lo establecido en el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía. En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, se ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

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

2. Disposiciones Generales

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo, de establecimientos hoteleros, y demás normas y preceptos de aplicación.

2.1. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento. La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- b) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- c) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas

que tuvieran pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre. Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

2.2. Registro de entrada y documento de admisión.

De conformidad con el artículo 10 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, la persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento, incluyendo los datos de contacto, que deberán ser tratados conforme a la normativa de protección de datos.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del establecimiento*, la identificación de la unidad de alojamiento, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, régimen alimenticio y, cuando el contrato se haya suscrito entre la persona usuaria y la empresa explotadora, el precio total de la estancia contratada, entregándose en este supuesto el documento original a modo de contrato. Dicho documento de admisión deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión. En el momento de su admisión, deberá se le informará debidamente sobre el régimen de sus derechos y obligaciones como persona usuaria y de la existencia de reglamento de régimen interior.

* Hotel MC San José – Clasificación: Hotel de 4* modalidad Playa - RTA: H/AL/00744

Finca Maltés – Clasificación: Hotel de 2* modalidad Rural - RTA: H/AL/00672

La Joya de Aguamarga – Clasificación: Hostal de 1* modalidad Playa - RTA: H/AL/00740

Villa Singular – Clasificación: Vivienda de uso turística - RTA: VUT/AL/05290

3. Normas de convivencia y funcionamiento

3.1. Derechos y obligaciones de los clientes

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 de este reglamento.

Los clientes tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados, a que en dichos servicios se vele por su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los clientes tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los clientes deben acreditar su condición cuando le sea requerida, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

Los clientes tienen la obligación de cumplir con los horarios del hotel, pudiéndosele requerir el desalojo en caso de incumplimiento.

Los clientes deberán respetar las normas de convivencia y comportamiento adecuado en el establecimiento, de acuerdo con lo establecido en el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo. No se permitirá el consumo de drogas, el exceso de alcohol, la realización de actividades ilegales o que puedan suponer molestias, ruidos, situaciones de incomodidad o perturbación para el resto de los huéspedes. En este sentido, el establecimiento se reserva el derecho de expulsar a cualquier cliente que perturbe la tranquilidad y el descanso de los demás.

Se prohíbe fumar en todas las áreas comunes y habitaciones del hotel. Cualquier daño causado a las instalaciones del hotel será responsabilidad del cliente y deberá ser compensado.

Para cualquier cuestión relativa al funcionamiento del hotel el cliente podrá dirigirse al personal de recepción.

3.2. Derechos y obligaciones del establecimiento

Este establecimiento puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los clientes que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como clientes.

A las unidades de alojamiento, solo pueden acceder las personas registradas al efecto.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los clientes por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

Este establecimiento da a sus precios la máxima publicidad y los tiene a disposición de los Clientes en <https://www.elcabosingular.com>. Asimismo, el establecimiento informa a dichos clientes, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios, y se compromete a facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados, de cuidar que a los clientes se les dé un trato correcto, de atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios, de disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia.

4. Periodos de ocupación de las unidades de alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 15:00 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento.

La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

5. Precios, facturas e información

El establecimiento no se hace responsable del precio, tampoco del uso de útiles, enseres y otros servicios, prestados fuera del recinto del establecimiento, ni del comportamiento

del personal ajeno al mismo, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 10:00 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente con el establecimiento y no por aquellos servicios contratados a través de terceros.

6. Uso y disfrute de instalaciones, equipos y servicios

6.1. Recepción

En la recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las tarjetas para acceder a los alojamientos. El personal de recepción es el responsable de mantener relación con los clientes para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento.

6.2. Cajas fuertes

En cada alojamiento (excepto en Finca Maltés) hay instalada una caja de seguridad de uso gratuito por quien lo desee.

El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

7. Información a los clientes sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

El alojamiento cuenta con una señalética que proporciona información a los huéspedes en relación a las instalaciones o servicios que suponen algún riesgo. En este sentido, el alojamiento proporciona información a través de carteles e información sobre los alérgenos en el servicio de desayuno y cafetería.

8. Admisión de animales y condiciones para dicha admisión

No se permitirá la admisión de animales en las instalaciones del alojamiento, salvo a los perros guías que acompañen a personas con alguna diversidad funcional.

Esta medida se establece por motivos de higiene, seguridad y comodidad para todos los Clientes. Cualquier excepción a esta norma deberá ser autorizada por la dirección del alojamiento y se establecerán las condiciones específicas que deberán cumplirse para la admisión del animal. En caso de incumplimiento de estas condiciones se podrá proceder a la salida inmediata del animal y su dueño del alojamiento.



INTERNAL RULES AND REGULATIONS

The reservation centre of Confort y Sabor S.L. operates under the trade name El Cabo Singular.

Pursuant to Article 25 of Andalusian Decree-Law 13/2020 of 18 May, this establishment has adopted the following Internal Rules and Regulations, which are mandatory for all guests staying at the property.

1. Purpose and Scope

The purpose of these Internal Rules and Regulations is to establish the operating rules and conditions governing the use of the facilities, in accordance with the provisions of Andalusian Decree-Law 13/2020 of 18 May.

In compliance with and in implementation of the aforementioned Decree-Law, these Internal Rules and Regulations have been drawn up to set out the mandatory rules applicable to all persons using the establishment during their stay, hereinafter referred to as Guests.

These Internal Rules and Regulations are available to you at all times, both in Spanish and English. They may be consulted at Reception and on our website.

2. General Provisions

All persons accessing this hotel establishment are required to comply with these Internal Rules and Regulations, provided that they do not conflict with Andalusian Tourism Act 13/2011 of 23 December, Decree-Law 13/2020 of 18 May governing hotel establishments, or any other applicable legislation.

2.1 Access, Admission and Stay at the Establishment

This hotel establishment is open to the public and access is unrestricted, except for the limitations established by applicable law and these Internal Rules and Regulations.

Admission to and continued stay within the establishment may only be refused on the following grounds:

- a) Lack of available accommodation or facilities.
- b) Failure to comply with the admission requirements established in these Internal Rules and Regulations.
- c) Behaviour that may endanger or inconvenience other persons or guests, or interfere with the normal operation of the establishment.

Where any of the above circumstances arise, the management or authorised staff of the establishment may require the person concerned to leave the premises, subject, where

applicable, to prior settlement of any outstanding charges for accommodation, services or consumption.

Where necessary, assistance may be requested from the law enforcement authorities in accordance with Article 36.4 of Andalusian Tourism Act 13/2011 of 23 December.

Access to the facilities, services and accommodation of this establishment shall not be denied or restricted on the grounds of sex, disability (with or without a guide dog), religion, opinion, or any other personal or social circumstance.

2.2 Check-in Registration and Admission Document

In accordance with Article 10 of Andalusian Decree-Law 13/2020 of 18 May, any person wishing to use the accommodation units, common areas and, where applicable, the additional services described in these Internal Rules and Regulations, must present valid identification documents for registration and admission to the establishment.

Contact details will also be collected and processed in accordance with the applicable data protection legislation.

Once the guest has been registered, the establishment shall issue an Admission Document containing: the name, classification and registration number of the establishment in the Andalusian Tourism Register*, identification of the accommodation unit, the number of occupants, the dates of arrival and departure, the board basis booked; and where the accommodation contract has been concluded directly between the guest and the operating company, the total price of the contracted stay.

In such cases, the original Admission Document shall constitute the accommodation contract and shall be provided to the guest.

The Admission Document must be signed by the guest in order to formalise admission.

At the time of check-in, guests shall also be duly informed of their rights and obligations as users of the establishment, together with the existence and availability of these Internal Rules and Regulations.

* Hotel MC San José – Clasificación: Hotel de 4* modalidad Playa - RTA: H/AL/00744

Finca Maltés – Clasificación: Hotel de 2* modalidad Rural - RTA: H/AL/00672

La Joya de Aguamarga – Clasificación: Hostal de 1* modalidad Playa - RTA:H/AL/00740

Villa Singular – Clasificación: Vivienda de uso turística - RTA: VUT/AL/05290

3. Rules of Conduct and Operation

3.1 Rights and Obligations of Guests

Guests are entitled to access and remain in the establishment, subject to the limitations set out in these Internal Rules and Regulations.

Guests have the right to receive accurate, complete and prior information regarding the services offered before entering into any contract. They are also entitled to enjoy services provided under appropriate conditions of safety, privacy and tranquillity, to receive services that correspond to the agreed conditions, to be issued with an invoice complying with all applicable legal requirements for services contracted directly with the establishment, and to be provided with official complaint forms should they wish to submit a complaint.

Guests are required to comply with these Internal Rules and Regulations, which they expressly accept by signing the Admission Document, as well as with any instructions issued by the Management concerning safety, hygiene, coexistence and the proper use of the establishment.

Guests must provide proof of their status as registered guests whenever requested, respect the facilities, furnishings and equipment of the establishment, and use them responsibly.

The submission of a complaint shall not exempt guests from their obligation to pay for the services contracted.

Guests are also required to comply with the hotel's established schedules and operating hours. Failure to do so may result in being required to vacate the premises.

Guests must observe standards of respectful behaviour and peaceful coexistence in accordance with Andalusian Decree-Law 13/2020 of 18 May. The consumption of illegal drugs, excessive alcohol consumption, unlawful activities, or any behaviour that may cause disturbance, excessive noise, discomfort or inconvenience to other guests is strictly prohibited.

The establishment reserves the right to require any guest whose behaviour disturbs the peace, comfort or rest of other guests to leave the premises.

Smoking is strictly prohibited in all guest rooms and throughout all indoor common areas of the hotel.

Guests shall be liable for any damage caused to the hotel's facilities, furnishings or equipment and shall compensate the establishment accordingly.

Should guests require any information or assistance regarding the operation of the hotel, they may contact the Reception staff at any time.

3.2 Rights and Obligations of the Establishment

The establishment reserves the right to request the assistance of the competent authorities in order to remove from its premises any guest who fails to comply with these Internal Rules and Regulations, attempts to access or remain on the premises for purposes other than the normal use of the hotel services, or any person who is not duly registered as a guest.

Only registered guests are permitted access to the accommodation units.

The establishment may require a guarantee of payment for the services contracted, in accordance with the applicable legislation.

The establishment also reserves the right to charge the guest for any damage or deterioration caused to the facilities, furniture, fixtures or equipment as a result of negligence, misuse or improper use.

The establishment publishes its accommodation rates and prices for the information of its guests and makes them available on its official website.

Prior to the conclusion of any contract, guests shall be informed of the conditions governing the provision of services and the applicable prices.

The establishment undertakes to provide its services to the highest standards consistent with its category and with the terms agreed with the guest, to ensure courteous and professional treatment of all guests, to maintain its facilities and services in good condition, to make official complaint forms available, and to inform guests of their existence.

4. Occupancy Periods for Accommodation Units

Guests are entitled to occupy their accommodation unit from 3:00 p.m. on the first day of the contracted stay until 12:00 noon on the scheduled departure date.

A different occupancy schedule may be agreed upon by mutual consent between the parties.

Should the occupation of the accommodation unit be extended beyond the agreed departure time, the guest shall be required to pay for an additional night's stay.

Likewise, if a guest wishes to extend their stay beyond the period specified in the Admission Document, such extension shall always be subject to prior agreement between the guest and the establishment, as well as to availability.

5. Prices, Invoices and Information

The establishment shall not be held responsible for the prices charged, nor for the use of equipment, personal items or other services provided outside the premises of the establishment, nor for the conduct of third-party personnel, unless expressly stated in the applicable terms and rates.

Accommodation charges shall be calculated on a daily basis according to the number of overnight stays.

The minimum accommodation charge shall be the equivalent of one overnight stay (one daily rate), which shall be deemed to end at 10:00 a.m. on the day following the date of arrival.

Invoices shall only be issued for accommodation and services contracted directly with the establishment. The establishment cannot issue invoices for services purchased through third parties.

6. Use and Enjoyment of Facilities, Equipment and Services

6.1 Reception

Reception is responsible for carrying out all procedures relating to guest check-in and registration. Reception staff are also responsible for safeguarding the access cards to the accommodation units and for maintaining communication with guests regarding all internal matters concerning the establishment, including providing information, assistance and advice throughout their stay.

6.2 Safety Deposit Boxes

Each accommodation unit, with the exception of Finca Maltés, is equipped with a complimentary in-room safety deposit box for guests' use.

The establishment accepts no responsibility for the loss of money, valuables or personal belongings that have not been deposited in the safety deposit box provided.

7. Information for Guests Regarding Facilities or Services Involving Risk and Safety Measures Adopted

The establishment provides appropriate signage to inform guests of any facilities or services that may involve potential risks.

In particular, guests are provided with information through signs displayed within the establishment, as well as information regarding food allergens in the breakfast and café service, in order to ensure their safety and well-being.

8. Admission of Animals and Conditions Governing Their Admission

Animals are not permitted within the accommodation facilities, with the sole exception of guide dogs or other legally recognised assistance dogs accompanying persons with disabilities, in accordance with the applicable legislation.

This policy has been established for reasons of hygiene, safety and the comfort of all guests. Any exception to this rule must be expressly authorised in advance by the management of the establishment. Where such authorisation is granted, management shall determine the specific conditions that must be complied with for the animal's stay.

Failure to comply with these conditions may result in the immediate removal of both the animal and its owner from the establishment.