


HOTELES CENTER®
HOTEL **GIRALDA** CENTER
★ ★ ★ ★

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

PREÁMBULO.

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,¹ 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.

¹ publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020

² ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

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, 2 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 publicar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.

3.- Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

4.- El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
- d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios. En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes. Este

Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de 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 producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

1.2.- Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio. No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

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, 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.

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, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas. Versión julio/2020
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura 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.

Artículo 4.- Obligaciones.

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
- d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e) Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- f) Respetar el entorno medioambiental.
- g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.

CAPITULO II

Normas de funcionamiento y de convivencia

Artículo 5.- Reserva.

5.1.- Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

5.2.- Al 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 particulares de cada reserva establecidas en el momento efectuar la reserva.

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 18:00 horas del día señalado.

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

Artículo 6.- Anticipos y pagos de servicios.

6.1.- Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados al llegar al establecimiento, momento en el que se podrá elaborar la factura correspondiente.

6.2.- El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago por cualquier medio admitido en derecho, por los servicios contratados; de conformidad con la normativa estatal aplicable al efecto.

6.3.- El establecimiento podrá, en base al art. 11. 1 y 2 de la Orden de 15 de septiembre de 1978 (BOE núm. 225/1978), exigir a los que efectúen una reserva de plaza, un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados. Si la anulación de la reserva no se efectúa en los plazos pactados del día fijado para ocupar la habitación, quedará a disposición de la empresa la cantidad recibida en concepto de señal, conforme a las normas del párrafo anterior.

6.4.- Usted, como Cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento que indiquen las condiciones de su reserva o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

6.5.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria³; mediante link TPV; o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

³ Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES.

6.4.- En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria, en el documento de ingreso, queda reflejado que se autoriza a que se cargue en la cuenta correspondiente a su tarjeta bancaria el importe de la factura de gastos generados durante su estancia en el hotel, o en concepto de pago anticipado de la reserva de su estancia en garantía del cumplimiento del contrato.

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

Artículo 7.- Período de ocupación.

7.1.- Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 14:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a dos horas. En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento.

7.2.- La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que exista previo acuerdo, ocasionará el deber de abonar una jornada más, supuesto que el hotel cuente con la disponibilidad suficiente para ello. Para posibles cambios del período de estancia contratado, rogamos consulte siempre en recepción.

7.3.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a las 14:00 horas del día de salida generará la obligación de abonar el importe establecido como “late check-out” o en su defecto un día más con la tarifa correspondiente al día de ampliación.

7.4.- 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 un nuevo documento de admisión, el cual deberá firmar, además de realizar el pago de las noches añadidas a la estancia original.

7.5.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas o más en una habitación doble que se hubiera contratada como individual, o de más de dos personas si hubiera sido contratada como doble. En el primer caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble, y en el segundo caso no se admitirá a más de dos personas por habitación. En ningún caso se permitirá la estancia de más personas de las permitidas en cada categoría de habitación, pudiendo informarse de la “ocupación máxima” en caso de duda.

Artículo 8.- Seguridad de los bienes materiales y personales. Servicio de caja fuerte de seguridad

8.1. Servicio de caja fuerte de seguridad en habitaciones. Las habitaciones de este establecimiento están dotadas de caja fuerte sin coste adicional para el cliente. El hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren en la habitación, así como en la caja fuerte de la habitación.

8.2.-Servicio de caja fuerte de seguridad en Recepción. El hotel solo se responsabiliza, hasta el límite asegurado en la póliza de seguro correspondiente, de los objetos de valor depositados en la caja fuerte de recepción previa relación y descripción de los objetos, con firma del correspondiente documento de depósito del cliente.

8.3.-El establecimiento no se hace responsable de maletas o bolsas de viaje que los clientes tuvieran a la entrada en el hotel, a lo largo de su estancia, o que pudieran dejar en el establecimiento tras el momento de la liquidación de la factura y abandono de la habitación, salvo depósito o consigna

Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 17:00 horas. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso "Por favor no molesten", en el exterior de la puerta de su habitación.

Artículo 10.- Prohibiciones.

10.1.- No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

10.2.- Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento, a excepción de las zonas habilitadas para ello.

10.3.- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo, a excepción de su propia habitación.

10.4.- No se permite sacar alimentos; comidas ni bebidas de los comedores del Hotel.

10.5.- Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas de las habitaciones.

10.6.- Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para uso exterior.

10.7.- Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas de terraza o piscina.

10.8.- La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados.

10.9.- Se prohíbe la utilización de teléfonos con cámara fotográfica u otros aparatos dotados de dispositivo para captar imágenes en las zonas de gimnasio, saunas, etc.

10.10.- Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

Artículo 11.- Limitaciones.

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

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

- g) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

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

Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.

12.1.- A excepción de las áreas de hamacas y piscina, el cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

12.2.- Queda prohibido andar descalzo por el establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas y piscina.

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 la piscina, no las deje desatendidas.

13.3.- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.

13.4.- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

13.5.- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

13.6.- 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.

13.7.- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

13.8.- En caso de que se fume en la habitación le recordamos que saltará la alarma de humos instalada en su habitación y tendrá un sobre cargo de 100€ sobre la 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 necesitar el servicio de limpieza en su habitación, cuelgue el aviso “Por favor, limpien 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”.

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 utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las zonas de terraza y piscina.

13.18.- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

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

13.20.- Algún horario 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.- Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

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: Parking; Lavandería-Tintorería; Restaurante; Bar; Piscina; Terraza y Gimnasio.

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

16.2.1.- LAVANDERÍA - TINTORERÍA

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

16.2.2.- APARCAMIENTO

1. El hotel dispone de aparcamiento. Su uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el hotel y a su disponibilidad. Este servicio no está limitado a las personas usuarias del Hotel y de servicios complementarios, pudiendo acceder el público en general.
2. Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento. Aparcar invadiendo dos plazas de aparcamiento conllevará el pago de dos plazas de aparcamiento.
3. El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.
4. 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.
5. El hotel no se hace responsable de los posibles daños causados a los vehículos ni de los objetos que se encuentren en su interior.

16.2.3.- RESTAURANTE / BAR

Se ruega consultaren en la recepción o en la APP del Hotel el horario del restaurante y bar. Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

No se permite:

- Sacar alimentos del Restaurante buffet.
- El acceso al Restaurante ni al Bar con traje de baño únicamente.

16.2.4.- PISCINA

1.- El horario de la piscina es de 10:00 h. a 20:00 h. en verano. El horario de la piscina puede variar según climatología, por necesidades de mantenimiento, o usos por eventos.

2.- En la piscina no se permite ni el baño ni el uso de zona de solárium a menores de 16 años que no estén acompañados de sus padres.

- 3.- El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento.
- 4.- No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.
- 5.- Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
- 6.- En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as.
- 7.- 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.
- 8.- Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina. El hotel pone a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina de forma gratuita, previo depósito de 10 €, que le será devuelto, cuando el cliente devuelva las toallas.

Las toallas de piscina se entregan/recogen diariamente en la recepción; siendo así que en caso de que no devuelva la toalla, en el momento del “checkout”, se realizará en la factura un cargo de 10,00 € por toalla no entregada.

- 9.- 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.

16.2.5.- Fitness Center

El Fitness Center se mantendrá abierto durante las 24 horas, los 365 días del año.

- 1.- La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos.
- 2.- No se permite en la sala 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 clase de instalaciones.
- 3.- Es obligatorio el uso de toalla del hotel o personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.
- 4.- Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
- 5.- El número máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 8.

6.- En beneficio de todos, se ruega colocar el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento. En este sentido, se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitar un deterioro prematuro.

7.- En caso de duda o averías, rogamos lo comuniquemos lo antes posible en el Recepción o en el servicio de Atención al Cliente.

CAPITULO VI

Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que pongan 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.




HOTELES CENTER®
HOTEL **GIRALDA** CENTER



INTERIOR REGULATIONS OF THE STABLISHMENT



Preamble

Decree-Law 13/2020, of May 18,¹ of Andalusia, which, among other things, establishes measures relating to hotel establishments, includes in its Chapter I the regulation of such establishments, as well as the regulation of their technical conditions and provision of services.

¹ Published in the Official Bulletin of the Junta de Andalucía, Extraordinary No. 27, May 18, 2020

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

Regarding this, Article 25 of said Decree-Law provides:

1.- Hotel establishments must have internal regulations setting forth rules of mandatory compliance for guests during their stay, without contravening the provisions of Law 13/2011 of December 23 or this Chapter.

2.- The internal regulations must always be available to guests and displayed, at least, in Spanish and English in a visible and easily accessible location in the establishment. They should also be published on the establishment's official website, if it exists.

3.- Operators of hotel establishments may request the assistance of the Security Forces to remove anyone who violates the internal regulations, breaches common rules of social coexistence, or seeks to access or remain in the establishment for purposes other than normal service use, in accordance with Article 36.4 of Law 13/2011 of December 23.

The internal regulations shall specify, at a minimum:

- a) Admission conditions.
- b) Rules of coexistence and operation.
- c) Information about the administrative organization and the responsible person to whom inquiries regarding the establishment's operation may be directed.
- d) List of additional services provided by companies other than the operator and identification of the companies responsible for providing them.
- e) Information to guests regarding facilities or services that involve any risk and the safety measures adopted.
- f) Admission of animals and the conditions for such admission.
- g) In general, all circumstances that allow and facilitate the normal enjoyment of facilities, equipment, and services.

In compliance with and in development of the aforementioned Decree-Law, this hotel has prepared the present Internal Regulations, which establish rules of mandatory compliance for guests during their stay (hereinafter referred to as "Clients"). These Regulations are available to you at all times in both Spanish and English and can be consulted on the notice board in the reception area, as well as on our website.

CHAPTER I - Admission Conditions

Article 1 - Admission Conditions

1.1 This Hotel is considered, for all purposes, a public-use establishment, although admission or stay may be denied:

- a) Due to lack of accommodation or facilities.
- b) For failing to meet admission requirements.
- c) For engaging in conduct that may cause danger or inconvenience to others, whether guests or not, or that may hinder the normal operation of the establishment.

1.2 Our establishment may request the assistance of the Security Forces to remove anyone who violates these Internal Regulations, breaches common rules of social coexistence, or seeks to access or remain in the Hotel for purposes other than normal service use. In such cases, the person remains liable for any costs incurred until the prohibition of access or stay.

Article 2 - Admission Requirements

2.1.- Prior to using the hotel room, you must complete the admission document upon arrival, at which time you will be informed of your rights and obligations as a client, as well as the existence of these Internal Regulations.

2.2.- Upon completing the admission document, you must present an official identification document, which will also allow the Hotel to complete the corresponding entry record in compliance with current regulations on registration books and travelers' entry records.

2.3.- Once the admission document is completed, you will receive your copy, which shall include, at a minimum: the establishment's name, classification, and registration code in the Andalusian Tourism Registry; the identification of the room; the number of occupants; check-in and check-out dates; the selected meal plan; and, if the accommodation contract is directly with the Hotel, the total price of the stay, with the original document serving as the contract.

Article 3 - Rights

As a Client, your rights include:

- a) Receiving truthful, sufficient, understandable, and clear information prior to contracting the stay, including the final price, taxes, and any applicable surcharges or discounts.
- b) Obtaining documents confirming the terms of the contract.
- c) Accessing the establishment under the agreed terms.
- d) Receiving services as agreed.
- e) Ensuring safety of yourself and your belongings, as well as privacy, and being informed of any circumstances affecting your rest and comfort.
- f) Receiving information on facilities or services that involve risks and the safety measures adopted.
- g) Receiving invoices or receipts for services provided.

- h) Filing complaints and claims and obtaining information about the procedures for submitting them.
- i) Consulting the privacy policy published on our website.

Article 4 – Obligations

As a Client, your obligations include:

- a) Observing rules of coexistence and hygiene.
- b) Respecting these internal regulations.
- c) Respecting the agreed check-out date and leaving the room free.
- d) Paying for services upon presentation of the invoice or within the agreed period; filing a complaint does not exempt payment.
- e) Respecting the establishment, facilities, and equipment.
- f) Respecting the environment.
- g) Respecting areas and facilities restricted by age or contracted services.

CHAPTER II – Rules of Operation and Coexistence

Article 5 – Reservations

5.1.- All reservations shall include the stay dates, room quantity and type with meal plan, cancellation policy, and any additional services; the total and itemized price must also be provided, unless offered as a package at an agreed total price.

5.2.- When making your reservation, by the same method used or another chosen by you, you will be informed of your rights and obligations, including the cancellation policy, according to the terms of your reservation.

5.3.- Confirmation of your reservation by the Hotel constitutes a tourist accommodation contract, with a physical or electronic record available to you.

5.4.- Upon confirmation, the reserved room type will be made available to you on the agreed date.

5.5.a.- If the reservation is confirmed without a deposit, it will be held until the agreed check-in time, or, if none, until 18:00 on the arrival day.

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

Article 6 – Deposits and Payment of Services

6.1.- Guests are obliged to pay for contracted services upon arrival, when the corresponding invoice may be issued.

6.2.- The Hotel may request prior payment guarantee by any legally accepted means for the services contracted, according to applicable national regulations.

6.3.- In accordance with Article 11.1 and 2 of the Order of September 15, 1978 (BOE No. 225/1978), the Hotel may require a deposit when making a reservation, which will be credited toward the total price for services rendered. If the reservation is cancelled outside the agreed period, the deposit will be retained by the Hotel.

6.4.- Guests must pay for services according to the reservation terms or within the agreed period; filing a complaint does not exempt payment.

6.5.- Payment can be made via bank transfer, bank card³, TPV link, or cash within legal limits.

³ VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS

6.6.- By providing card details upon check-in, the guest authorizes the Hotel to charge the card for any invoice or deposit for the reservation.

6.7.- The Hotel reserves the right to request a deposit as advance payment at the time of reservation.

Article 7 – Occupancy Period

7.1.- As a guest, you are entitled to occupy the room from 14:00 on the first day of the booked period until 12:00 on the day indicated as the check-out date. During periods of maximum occupancy, room delivery may be delayed for up to two hours. In any case, you will still have access to the Hotel's common areas.

7.2.- Extending the stay beyond the period described, without prior agreement, will require payment for an additional night, provided the Hotel has sufficient availability. For any changes to the booked stay period, please always consult Reception.

7.3.- Unless otherwise agreed, extending the occupancy of your room beyond 14:00 on the check-out day will incur the established "late check-out" fee or, if not applicable, the charge for an additional night at the corresponding daily rate.

7.4.- You may stay additional nights beyond those specified in the admission document, provided prior agreement is reached based on availability. In such cases, this will be considered an extension of the original booking and will be documented in a new admission form, which must be signed, and payment for the added nights must be made.

7.5.- Occupancy of two or more people in a double room booked as single, or more than two people in a double room, is not allowed. In the first case, the rate for double occupancy will apply; in the second case, no more than two guests are allowed per room. Under no circumstances is the stay of more people than allowed for each room category permitted. For any doubt, maximum occupancy information may be consulted.

Article 8 – Security of Personal and Material Belongings – Safe Service

8.1.- In-room Safe Service. The rooms in this establishment are equipped with a safe at no additional cost to the guest. The Hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables kept in the room, including the in-room safe.

8.2.- Reception Safe Service. The Hotel is only responsible, up to the limit covered by the corresponding insurance policy, for valuables deposited in the reception safe, provided a detailed list of the items is submitted and the client signs the corresponding deposit document.

8.3.- The Hotel is not responsible for suitcases or travel bags brought by guests upon check-in, during their stay, or left at the Hotel after check-out and settlement of the bill, except when placed in storage or left in the luggage room.

Article 9 – Housekeeping Service

Daily room cleaning is provided from 09:00 to 17:00. Hang the “Do Not Disturb” sign to avoid interruption.

Article 10 – Prohibitions

10.1.- Occupancy of two people in a double room booked as single is not allowed. In such a case, the rate for double occupancy will apply.

10.2.- Smoking is prohibited throughout the Hotel, except in designated areas.

10.3.- Bringing food or drinks into the Hotel for consumption inside the premises is prohibited, except in your own room.

10.4.- Removing food, meals, or beverages from the Hotel’s dining areas is not allowed.

10.5.- Hanging towels or any other garments on the room windows is prohibited.

10.6.- Using room towels or other items for outdoor purposes is prohibited.

10.7.- Playing with balls or similar objects is prohibited on terraces or in the pool area.

10.8.- Circulation and stay within the Hotel must be limited to areas reserved for guests; access to restricted or private areas is not allowed.

10.9.- The use of phones with cameras or other devices capable of capturing images is prohibited in the gym, saunas, and similar areas.

10.10.- Access with animals is prohibited, except for persons accompanied by guide dogs, in accordance with Law 5/1998 of November 23, regarding the use of guide dogs in Andalusia by visually impaired persons.

Article 11 – Limitations

11.1.- Access to a Hotel area or facility may be restricted:

- a) When the established capacity has been reached and no further access is available according to that capacity.
- b) When the area or facility is closed.
- c) When the guest does not meet the minimum age required to access the area or facility according to current regulations.
- d) When the guest displays or exhibits violent behavior, especially aggressive conduct or actions that cause disturbances.
- e) When the guest creates situations of danger or nuisance to other users, or does not meet hygiene requirements. In particular, access or continued presence will be denied to persons consuming drugs, narcotics, or psychotropic substances, or showing signs of having consumed them, as well as to those who display clear signs of intoxication.
- f) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, or xenophobia, as well as when not wearing the required attire for the area or facility.

Article 12 – Basic Rules on Attire and Cleanliness

12.1.- Except for sunbed and pool areas, guests must wear clothing, following the dress code required for certain services, such as dinner.

12.2.- Walking barefoot in the Hotel is prohibited, except in the sunbed and pool areas.

Trash bins and ashtrays must be used appropriately.

Article 13 – Advice and Recommendations

1. Keep an eye on your luggage. Do not leave it unattended.
2. Monitor your belongings at the pool; do not leave them unattended.
3. Keep your room door closed while in your room. Lock the door when leaving, and try to open it again to ensure it is properly closed, even if your absence is brief.
4. Lock your luggage when not in use and store it in the wardrobe. If it has a lock, always use it.
5. Never display jewelry, money, or valuables in your room.
6. Immediately notify Hotel Management of any unusual events, such as: suspicious persons in the hallways, repeated phone calls from unidentified persons, unknown visitors at your door, or finding no one at the door when you answer.
7. If you forget or lose your key, only Reception staff are authorized to provide a new key for your room.
8. If smoking occurs in the room, the smoke alarm will be triggered and a €100 surcharge will apply to the room.
9. Please do not be offended if Reception asks you to identify yourself when requesting a new key; it is for your safety.
10. When socializing with strangers, do not reveal the Hotel's name or your room number.
11. Never allow unrequested deliveries or persons into your room.

12. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
13. If you require cleaning service, hang the “Please clean the room” sign outside your door. If you do not want to be disturbed, hang the “Do not disturb” sign.
14. If you notice any damage or anomalies, contact Reception.
15. The electrical system in your room operates at 220 Volts.
16. Respect the areas where rooms are located during nighttime and siesta hours, and generally avoid unnecessary noise.
17. Please use the facilities appropriately, respecting furniture and terrace and pool areas.
18. Please respect the operating hours of all Hotel facilities.
19. We appreciate your participation in any emergency or evacuation drills conducted during your stay.
20. Some schedules may change depending on the time of year.

CHAPTER III - Information on the Hotel’s Administrative Organization

Article 14 - Questions and General Inquiries

In any case where you have doubts or questions regarding the operation of our hotel, you may contact Reception or the Customer Service Desk, where they will address your concerns or, if necessary, will refer you to the appropriate staff authorized to resolve your question or issue. The Hotel Director is the ultimate responsible person.

CHAPTER IV - Information on Complementary Services Provided by Third Parties

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. Information about these services is available at Reception or the Customer Service Desk.

15.2.- This Hotel is not responsible for services provided by companies other than the operator of this establishment.

CHAPTER V - Information on Other Services Provided Directly by the Hotel

Article 16 - Services Provided by the Hote

16.1 This Hotel offers the following services to Guests: Parking; Laundry-Dry Cleaning; Restaurant; Bar; Swimming Pool; Terrace; and Gym.

16.2 The rules for using each service are as follows:

16.2.1.- LAUNDRY – DRY CLEANING

- a) Information regarding the conditions of these services, their prices, and pick-up/delivery times is available in your room.
- b) The Hotel is not responsible for garments that shrink, fade, or deteriorate due to their material or use.

16.2.2.- PARKING

- a) The Hotel has a parking area. Its use is subject to the applicable fee and availability. This service is not limited to Hotel guests or users of complementary services; the general public may also access it.
- b) When parking, only one parking space must be occupied. Parking across two spaces will result in payment for two parking spaces.
- c) Use of spaces designated for disabled persons requires displaying the appropriate permit inside the vehicle.
- d) For safety reasons, vehicles are not allowed to park at the Hotel's main entrance. Parking is only permitted during luggage loading and unloading.
- e) The Hotel is not responsible for possible damage to vehicles or for objects left inside them.

16.2.3.- RESTAURANT / BAR

Please consult Reception or the Hotel App for the restaurant and bar hours. The indicated hours may change due to occupancy or operational reasons.

It is not allowed:

- To remove food from the buffet restaurant.
- To access the Restaurant or Bar wearing only swimwear.

16.2.4.- POOL

1. The pool hours are from 10:00 a.m. to 8:00 p.m. in summer. Pool hours may vary depending on weather conditions, maintenance needs, or event use.
2. Children under 16 years of age are not allowed to swim or use the solarium area unless accompanied by their parents.
3. Pool access is only permitted for Guests staying at the Hotel.
4. Entry of itinerant vendors and/or external masseurs is not allowed.
5. Showering before entering the pool is mandatory.
6. Balls, inflatables, or similar items are not allowed in the pool, except for children's floatation devices.
7. The use of pool loungers is free of charge. The Hotel has a "No Sunbed Reservations" policy to ensure all guests have access. Staff may remove personal belongings from loungers that have not been used for at least 30 consecutive minutes, provided other guests are waiting to use them; such items will be taken to Reception. Guests wishing to keep loungers during lunchtime, provided they are dining in one of the Hotel's

restaurants, may request assistance from Customer Service to reserve them for up to two hours.

8. Using room towels at the pool is prohibited. The Hotel provides towels exclusively for pool use free of charge, with a €10 deposit refunded upon return. Pool towels are distributed and collected daily at Reception; failure to return a towel at checkout will incur a charge of €10 per towel.
9. Glass containers or objects are not allowed in the pool area. Eating and drinking are prohibited in the pool.

16.2.5.- FITNESS CENTER

The Fitness Center is open 24 hours a day, 365 days a year.

1. Gym use is limited to performing physical exercises.
2. Persons not using the gym are not allowed in the room, nor are individuals under sixteen years old. Gym equipment must be used with appropriate sportswear and footwear.
3. The use of a hotel or personal towel is mandatory for hygiene purposes to prevent contamination and equipment damage.
4. Smoking and consuming food or alcoholic beverages in the gym are strictly prohibited.
5. The maximum number of people allowed in the gym at the same time is 8.
6. For everyone's benefit, please return equipment to its proper place after use. Take care to prevent premature damage to the equipment.
7. In case of doubt or malfunction, please notify Reception or Customer Service as soon as possible.

CHAPTER VI – Information for Guests on Facilities or Services that May Pose a Risk and the Safety Measures Adopted

Article 17 – Safety of Facilities and Services

17.1.- All facilities or services at our hotel are equipped with measures that ensure or promote your safety at all times.

17.2.- However, if you consider that the use of any facility or service may pose a risk to your health or physical integrity, we strongly advise you to contact our Customer Service so that they can provide information and clarify any concerns you may have.

17.3.- In any case, if you have doubts about whether the use of any facility or service could pose a risk to your health or physical integrity, please choose another service or facility.

CHAPTER VII – Emergencies or Health Crises

Article 18 – Action Protocols in Case of Emergencies or Health Crises

18.1. In the event that the Authorities declare an emergency or health crisis affecting the normal operation of our hotel, it will be announced on our website

so that, as a Guest, you are aware of the measures being implemented and comply with them.

18.2. Any Guest who, during an emergency or health crisis declared by the Authorities, fails to comply with mandatory or recommended measures adopted by this Hotel may trigger the immediate termination of their accommodation contract; their stay will be canceled without any right to a refund, and the competent Authority will be notified.

