



---

# 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 publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.

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

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

a) Las condiciones de admisión.

b) Las normas de convivencia y funcionamiento.

c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.

d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.



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

f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.

g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

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

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés.

## **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.

#### **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.
- 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 I I**

### **Normas de funcionamiento y de convivencia**

#### **Artículo 5.- Reserva.**

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

**5.2.-** Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones siguientes:

- a) Si la reserva se cancela con menos de un día de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia.
- b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará el total de la estancia reservada.
- c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.
- d) Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

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

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

#### **Artículo 6.- Precio.**

**6.1. –** Usted, como Cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

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



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

**6.3.-** En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en el envío de confirmación de su reserva.

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

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

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

**7.1.-** Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 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

**7.2.-** Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido "late check-out".

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

**7.4.-** 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.

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

**8.1.** Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte con coste de alquiler de las mismas, dentro del precio de su habitación.

**8.2.-** Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la caja fuerte de la habitación.

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

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 16:30 horas.

#### **Artículo 10.- Prohibiciones.**

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



**10.2.-** Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento.

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

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

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

#### **Artículo 11.- Limitaciones.**

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

a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.

b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.

c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.

d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.

e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene.

En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.

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

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

**11.3.-** El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 9.1 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del Hotel.

#### **Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.**

**12.1.-** Queda prohibido entrar en bañador o albornoz al Restaurante y Cafetería.

**12.2.-** Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento.



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

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

1. Vigile y controle su equipaje y sus pertenencias. No lo deje desatendido.
2. 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.
3. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
4. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
5. 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.
6. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
7. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
8. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
9. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
10. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
11. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
12. 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. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
14. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
15. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
16. 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, 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.

**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: Aparcamiento; Lavandería; Restaurante y Cafetería y Zona Termal.

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

##### **LAVANDERÍA**

En su habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas.

Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

##### **APARCAMIENTO**

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento.

Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado, ascendente a 8 € cada día.



Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

No existe zona de aparcamiento destinada para vehículos eléctricos.

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.

### **RESTAURANTE / CAFETERIA**

El horario del restaurante es:

Desayuno: de 08:00 h. a 10:30 h.

Almuerzo: de 13:30 h. a 16:00 h.

Cena: de 20:30 h. a 23:00 h.

El horario de Cafetería es de 8.00 a 23.00 h.

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

No se permite:

- sacar alimentos del Restaurante.
- el acceso al Restaurante / Cafetería con traje de baño o albornoz.

### **ZONA TERMAL**

Este servicio está sujeto a pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar.

La Zona Termal presta servicios de lunes a sábado de 8.30 h. a 14:00 h. y de 17.00 h. a 20:00 h y los domingos de 8.30 a 14.00 h

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

Se aconseja realizar la reserva de tratamientos con antelación antes de la llegada al Hotel a través del Tfno. 958 670 681 o mediante correo electrónico: [recepcion.graena@relaistermal.com](mailto:recepcion.graena@relaistermal.com)

Todos los clientes que quieran hacer uso de la zona termal, deberán cumplimentar previamente el cuestionario de salud.

Por motivos de higiene y sanidad, para acceder al circuito de aguas es obligatorio el uso de las chanclas y gorro de baño para el cabello que, si no son llevadas por el cliente, podrá comprarlas en la Recepción del Hotel o del propio Balneario.

La cancelación de los servicios reservados con menos de dos horas de antelación supondrá un cobro del 40% de su importe. En el caso de no presentarse y no haber cancelado el servicio, se cobrará el 100% del tratamiento.



## **CAPITULO VI**

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

### **Artículo 17.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.**

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

**17.2.-** No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

## **CAPITULO VII**

### **Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.**

Las mascotas son admitidas en el establecimiento previo pago de 7,00 € por noche/mascota. Esto no es de aplicación a los perros guías, cuyo acceso es gratuito y no está limitado.

Condiciones de admisión:

La mascota solo podrá estar dentro de la habitación y en las zonas de paso comunes para acceder a ella.

Queda totalmente prohibido que entre en el resto de espacios interiores como restaurantes, cafeterías, salones o zona termal.

Para salir o entrar a las instalaciones del Hotel tendrá que llevar siempre a su mascota atada.

Rogamos no permitan a su mascota subirse a los sillones ni a la cama.

Recuerde que no se limpiará la habitación mientras permanezca su mascota en el interior. Cuando el animal no se encuentre en la habitación, rogamos avise al personal del Hotel para que puedan proceder a su limpieza.

El Hotel se reserva el derecho de no admitir mascotas que generen molestias al resto de clientes o tengan un comportamiento inadecuado durante la estancia. En el caso de que esta medida suponga la salida anticipada de su propietario este deberá abonar el importe total de la reserva.

El propietario es responsable de los daños causados por su mascota ya sea a terceras personas o al mobiliario, quedando exento el Hotel de toda responsabilidad a efectos legales. El importe de los desperfectos ocasionados durante la estancia será cargado en la factura final de la estancia.



## **CAPITULO VIII**

### **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 visiten de inmediato 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.



## **RULES OF PROCEDURE**

### **PREAMBLE.**

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

1 Published in the Official Gazette of the Andalusian Regional Government, Extraordinary No. 27, 18 May 2020.

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

In this regard, Article 25 of the aforementioned Decree-Law provides as follows:

**1.** Hotel establishments shall have an internal regime regulation which shall establish mandatory rules for users during their stay, without contravening the provisions of Law 13/2011, of 23 December, 2 or of this Chapter.

**2.** The internal regulations shall always be available to users and shall be displayed, at least in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations shall be publicised on the establishment's own website, if such a website exists.

**3.** The companies operating the hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to evict from the same those who do not comply with the internal regulations, do not comply with the usual rules of social coexistence or seek to access or remain in the same for a purpose other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, of 23 December.

**4.** The internal regulations shall specify, as a minimum:

a) The conditions for admission.

b) The rules of coexistence and operation.

c) Information on the administrative organisation and responsible person to whom, where appropriate, they shall address any questions relating to the operation of the establishment.

d) List of complementary services provided by companies other than the operator and identification of the companies responsible for their provision.

e) Information to users on the facilities or services that pose a risk and the safety measures adopted in this respect.

f) Admission of animals and conditions for such admission.

g) In general, all the circumstances that allow and favour the normal development of the enjoyment of the facilities, equipment and services.

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

These Regulations are available to you, as a Client, at all times in both the Spanish and English versions.

## **CHAPTER I**

### **Conditions of Admission**

#### **Article 1.- Conditions of admission.**

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

a) For lack of accommodation capacity or facilities.

b) For failure to comply with the admission requirements.

c) For adopting behaviour that may cause danger or inconvenience to other people, whether they are users or not, or that hinder the normal development of the activity.

1.2.- Our establishment will request the assistance of the Security Forces and Bodies to evict



those who do not comply with these Internal Regulations; do not comply with the usual rules of social coexistence; or who try to access or remain in the Hotel for any purpose other than the normal use of the service.

#### **Article 2.- Admission requirements.**

2.1.- In order to make use of the hotel room, it will be a prerequisite to properly complete the admission document upon arrival at the Hotel; thus, at that time, you will be informed of your rights and obligations as a Client, as well as of the existence of the present Internal Regulations.

2.2.- When filling in the admission document, you must present an official document that identifies you and which will also be used by the Hotel to fill in the corresponding entry form in accordance with the current regulations on registration books and entry forms for travellers.

2.3.- Once the admission document has been completed, you will be given a copy of it, which will contain, at least, the name, classification and registration code in the Andalusian Tourism Register of the establishment, the identification of the room, the number of people who will occupy it, the dates of arrival and departure, the contracted diet and, when the accommodation contract has been signed directly between you and the Hotel, the total price of the contracted stay, in which case you will be given the original document as a contract.

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

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

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

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

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

- a) To observe the rules of coexistence and hygiene.
- b) To respect the present rules and regulations.
- c) To respect the agreed date of departure from the establishment, leaving the room free.
- d) To pay for the services contracted at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of presenting a complaint implying exemption from payment.
- e) To respect this establishment, its facilities and equipment.
- f) To respect the environment.
- g) To respect the areas and facilities restricted due to age, or contracted rates.



## CHAPTER I I

### Rules of operation and coexistence

#### Article 5.- Booking.

5.1.- All reservations will include the date of the stay, number and type of room with its diet, cancellation policy and complementary services additionally contracted; also stating the total price and broken down for each of these concepts, unless it has been offered as a package at a global price agreed.

5.2.- Prior to making your reservation and by the same means used to make it, or any other means you choose, you will be informed of your rights and obligations, among others, of the cancellation policy of said reservation, which will be in accordance with the following conditions:

a) If the booking is cancelled with less than one day's notice, you will be required to pay for one night's stay.

b) If you vacate the reserved room before the date of your reservation, you will be charged for the full amount of the reserved stay.

c) In the case of non-refundable rates, the previously agreed conditions shall apply.

d) If the cancellation of the booking is due to circumstances of force majeure, including a health crisis or emergency situation affecting your place of residence or the place where this establishment is located, the provisions of paragraphs a) and b) will not apply, but you will receive a voucher, with a one-year expiry date, to stay at another time and under the same conditions, although subject to availability.

5.3.- Our confirmation of your booking will be considered as a tourist accommodation contract; a physical or electronic record will be available to you.

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

#### Article 6.- Price.

6.1. - You, as the Client, must pay for the contracted services at the time of the presentation of the invoice, without the fact of presenting a claim implying exemption from payment.

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

This hotel establishment only accepts the following bank cards: VISA, MASTERCARD and AMERICAN EXPRES.

6.3.- In the event that payment for services is required prior to the provision of the same, we will expressly state this in the confirmation of your reservation.

6.4.- In the case of requesting your bank card details, the email will state whether it is used as a guarantee of contract fulfilment or as an advance payment.

6.5.- We reserve the right to demand that, when making a reservation, you make an advance payment of the price as a deposit, which will be understood as payment on account of the amount resulting from the services provided.

#### Article 7.- Period of occupation.

7.1.- As a client, you will have the right to occupy the room from 14:00 hours on the first day of the contracted period until 12:00 hours on the day indicated as the date of departure. On dates of maximum occupancy of the establishment, the delivery of your room may be delayed for a period of time not exceeding two hours.

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

7.3.- You may stay longer than the number of days specified in the admission document,



provided that prior agreement has been reached on the basis of availability. In case of agreement, it will be understood as an extension of the first contract and it will be stated in the same admission document.

7.4.- The occupation and stay of two people in a double room that has been contracted as a single room will not be permitted. In this case, the rate established for double use will be paid.

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

8.1. The rooms of this establishment are equipped with a safe with a rental cost of the same, within the price of your room.

8.2.- Our Hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables that are not deposited in the room safe.

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

The room cleaning service is daily, from 9:00 to 16:30 hours.

**Article 10.- Prohibitions.**

10.1.- The occupation and stay of two people in a double room that has been contracted as a single room is not permitted. In this case, the rate fixed for double use will be paid.

10.2.- Smoking is prohibited throughout the establishment.

10.3.- It is forbidden to bring food or drinks into our Hotel to be consumed inside it.

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

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

**Article 11.- Limitations.**

11.1.- Access to an area or installation of the Hotel will be limited:

a) When the established capacity has been reached and in the meantime there is no access available for this capacity.

b) When the closing time of the area or facility has been exceeded.

c) When the minimum age established for access to the area or facility according to the regulations in force is not met.

d) When violent attitudes are shown or manifested, especially when behaving in an aggressive manner or provoking altercations.

e) When it causes situations of danger or nuisance to other users, or does not meet the conditions of hygiene.

In particular, persons who are using drugs, narcotics or psychotropic substances, or who show signs of having used them, and those who show signs of obvious drunkenness, shall be denied access or, where appropriate, shall be prevented from staying in the premises.

f) When wearing clothes or symbols that incite violence, racism or xenophobia, as well as when not wearing the required clothing according to the area or facility.

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

11.3.- The Client who finds himself in any of the situations provided for in section 9.1 of this article is obliged to pay the expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay in the area or facility of the Hotel.

**Article 12.- Basic rules regarding clothing and cleanliness.**

12.1.- It is forbidden to enter the Restaurant and Cafeteria in bathing costume or bathrobe.

12.2.- It is forbidden to walk barefoot in the establishment.

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





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

1. Keep an eye on your luggage and belongings. Do not leave it unattended.
2. Keep the door closed when you are in your room. Close the door to your room when you leave it, and try to open it again to make sure it is properly closed, even if you are only gone for a short time.
3. Lock your luggage when you are not using it and put it in your locker. If your luggage has a lock, always use it.
4. Never display jewellery, money or valuables in your room.
5. Immediately notify the Hotel Management of any abnormal occurrence you notice such as: suspicious persons in the corridor, repeated telephone calls from unidentified persons, knocks on your room door from persons unknown to you, or not finding anyone at the door when you go to open it.
6. If you forget or lose your key, only the Reception staff is authorised to provide you with a new key to open your room.
7. Do not be upset if you are asked at Reception to identify yourself when requesting a new key, it is for your security.
8. When socialising with strangers, do not reveal the name of the establishment or your room number.
9. Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
10. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
11. If you discover any damage or anomalies, please contact Reception.
12. Respect the areas in which the rooms are located during the night and napping hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
13. Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and gardens of the Hotel.
14. Please respect the opening hours of all the Hotel's facilities.
15. We would appreciate your participation in the event that, during your stay at the establishment, any fire and evacuation drill is carried out.
16. Some opening hours may change depending on the time of year.

## **CHAPTER III**

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

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

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

## **CHAPTER IV**

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

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

- 15.1.- Our establishment offers excursions, various services and experiences provided by companies other than the Hotel operator, which you can find out about at Reception.
- 15.2.- This Hotel is not responsible for the 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 Hotel

16.1.- This Hotel offers the following services to Clients: Parking; Laundry; Restaurant and Cafeteria and Thermal Area.

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

#### LAUNDRY

In your room you will find information on the conditions of these services, their prices and timetables for the delivery and return of garments.

This establishment is not responsible for garments that, due to their conditions or composition of use, shrink, discolour or deteriorate.

#### PARKING

This service is available exclusively for Hotel users and subject to the availability of parking spaces.

This service is subject to the payment of a single daily fee per parked vehicle, amounting to 8 € per day.

When parking the vehicle, only one parking space must be occupied.

There is no parking area for electric vehicles.

For security reasons, vehicles are not allowed to park at the main entrance of the Hotel. They may only be used for loading and unloading luggage.

#### RESTAURANT / CAFETERIA

The opening hours of the restaurant are:

Breakfast: from 08:00 h. to 10.30 h.

Lunch: from 13:30 h. to 16:00 h.

Dinner: from 20:30 h. to 23:00 h.

Cafeteria opening hours are from 8.00 am to 11.00 pm.

The times indicated may be modified due to occupancy and operational reasons.

It is not allowed:

- taking food out of the Restaurant/ cafeteria.
- access to the Restaurant wearing a swimming costume or bathrobe.

#### THERMAL AREA

This service is subject to payment of fees according to the treatment to be contracted.

The Thermal Zone provides services from Monday to Saturday from 8.30 am to 2.00 pm and from 5.00 pm to 8.00 pm and on Sundays from 8.30 am to 2.00 pm.

The times indicated may be modified due to occupancy and operational reasons.

It is advisable to book treatments in advance before arrival at the Hotel by calling 958 670 681 or by email: [repcion.graena@relaistermal.com](mailto:repcion.graena@relaistermal.com)

All guests wishing to use the thermal area must first complete the health questionnaire.

For reasons of hygiene and health, in order to access the water circuit it is compulsory to wear flip-flops and a bathing cap, which, if not worn by the client, can be purchased at the Hotel Reception or at the Spa itself.

Cancellation of services booked with less than two hours' notice will incur a 40% charge. In the case of no-show and not having cancelled the service, 100% of the treatment will be charged.



## CHAPTER VI

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

#### **Article 17.- Safety of facilities and services.**

17.1.- All the facilities or services of our Hotel are equipped with measures that favour or guarantee their safety at all times.

17.2.- However, if you consider that the use of any facility or service may pose any risk to your health or physical integrity, please contact our Customer Service Department so that they can inform you and dispel any questions that may have arisen in this regard.

## CHAPTER VII

### **Admission of animals and conditions for such admission.**

Pets are admitted to the establishment upon payment of 7,00 € per night/pet. This does not apply to guide dogs, whose access is free and unrestricted.

Conditions of admission:

The pet may only be inside the room and in the common passageways to access it.

It is strictly forbidden for them to enter the rest of the interior spaces such as restaurants, cafeterias, lounges or the thermal area.

To leave or enter the hotel facilities you must always keep your pet on a leash.

Please do not allow your pet to climb on the armchairs or on the bed.

Remember that the room will not be cleaned while your pet is inside. When the pet is not in the room, please inform the Hotel staff so that they can proceed to clean it.

The Hotel reserves the right not to admit pets that cause a nuisance to other guests or behave inappropriately during their stay. In the event that this measure involves the early departure of the owner, he/she must pay the full amount of the reservation.

The owner is responsible for any damage caused by the pet to third parties or to the furniture, and the Hotel is exempt from any legal responsibility. The amount of the damages caused during the stay will be charged in the final invoice of the stay.

## CHAPTER VIII

### **Emergencies or health crises**

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

18.1.- In the event that the Authorities declare an emergency or health crisis, please visit our website immediately so that, as a Client, you are aware of the measures to be adopted and comply with them.

18.2.- The Client who, in an emergency or health crisis situation declared by the Authorities, fails to comply with the measures, obligatory or recommended, that have been adopted in this Establishment may cause the immediate termination of their accommodation contract; their stay being cancelled without the right to any refund, and with notice to the competent Authority.