

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Boutique Hotel ****
Luna Triunfo Granada



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

El artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros dispone que los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia. Los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

El reglamento de régimen interior especifica:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
- d) Relación de servicios complementarios que se prestan por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

I. PRESENTACION DEL HOTEL

El BOUTIQUE HOTEL LUNA TRIUNFO GRANADA (Hoteles Granada 2012 SLU) es un hotel de CIUDAD que ofrece unas magníficas instalaciones y una gran variedad de servicios para disfrutar de una estancia inmejorable. En el corazón de Granada, a un paso de la Alhambra y con extraordinarias vistas a Sierra Nevada.

La ubicación de este hotel boutique es excepcional. Se encuentra situado en una animada zona comercial, a tan solo 25 minutos del aeropuerto y a pocos minutos a pie de la catedral de Granada y de la Alhambra. Resulta perfecto para ir de compras, salir a tapear y también para descubrir algunos de los espacios más emblemáticos de la ciudad. Merece la pena dar un paseo por sus calles y plazas, visitar la Alhambra y conocer otros lugares, tales como los jardines del Generalife, el barrio del Albaicín, el Parque de las Ciencias o el Biodomo, entre muchos otros.

CARACTERÍSTICAS: Es un hotel que cuenta con unas instalaciones elegantes y modernas. También pone a tu alcance una amplia variedad de servicios para que puedas disfrutar de una estancia cómoda y confortable en la ciudad andalusí.

Cuenta con el mejor confort de habitaciones e instalaciones (doble acristalamiento, sistema VRV...), así como en la recepción donde recibirá una dedicada atención a su llegada y un trato personalizado. El hotel cuenta con una amplia oferta de espacios: Piscina exterior, Terraza rooftop "Mirador Luz de Granada", Restaurante "El Rincón de Don Vicente", Salas de Reuniones (Sala Puerta Elvira y Sala Puerta Real), Gimnasio, Coctel Bar, Aparcamiento privado comunicado con la recepción. Por descontado Wifi en todas las habitaciones y zonas del hotel.

II. NORMAS DE ADMISIÓN

1. Derecho de admisión. Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
 - a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
 - b) Por incumplir los requisitos de admisión.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

- c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
- d) Personas con enfermedad infectocontagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.
2. Documento de admisión. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. El hotel, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la Secretaría de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.
3. *Convivencia social y usos no permitidos.* No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

4. *Menores de edad.* Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.
5. *Animales.* No se permite la estancia de animales en el establecimiento. Esto no es de aplicación a los perros guías, cuyo acceso es gratuito y no está limitado, según lo dispuesto en la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

III. NORMAS GENERALES

6. *Reserva.* Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.
7. *Entrada.* La hora de check-in o entrada al establecimiento es desde 14.00 horas. Siempre que tengamos disponibilidad, proporcionaremos entrada con anterioridad a esa hora. En cualquier caso, está nuestro servicio de guardamaletas (o consigna) para su mayor comodidad.
8. *Salida.* La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12.00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.
9. *Anulaciones.* Las reservas anuladas (con anticipo o garantía de tarjeta de crédito) con tres días o menos de antelación tendrán el cargo correspondiente a un día de estancia.
10. *Precio.* El cliente deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente. También cuando el crédito exceda de 500€

11. *Pago.* El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley. Actualmente 1.000€.
12. *Crédito.* El hotel se reserva el derecho de solicitar a clientes individuales o de grupo, un depósito igual al importe de su estancia en el hotel, que deberá ser pagado en el momento con tarjeta de crédito o en efectivo. Para abrir la línea de crédito dentro del hotel, se exigirá una tarjeta de crédito vigente a la llegada. Recepción informará a los clientes que superen extras por valor de **125.00€** para que puedan liquidarlos con el fin de agilizar el procedimiento de salida.
13. *Robos.* Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en el parking bajo el hotel.
14. *Daños.* Quien dañe el edificio o el inventario, responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). Deberá respetarse la ornamentación de las instalaciones. El hotel se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, solo en caso de haber obrado con imprudencia por parte del hotel.
15. *Caja Fuerte.* Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja fuerte ni en la habitación. Las cajas fuertes son gratuitas, cuentan con un sistema de código para la contraseña.
16. *Limpieza.* El periodo de trabajo de limpieza de habitaciones va desde las 09.00 horas a las 14.00 horas en horario de mañana. Si no quiere ser molestado, le invitamos a que utilice y exponga visible en el exterior el cartel de “no molestar” que está en la manivela de la puerta de entrada. Igualmente, si requiere con posterioridad el servicio de limpieza o en su



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

defecto lencería adicional, avise a Recepción (número 9) y el servicio de limpieza de guardia le atenderá hasta las 17 horas.

17. *Alimentos.* No podrán ser introducidas dentro del hotel, alimentos o bebidas del exterior. No se puede sacar comida del restaurante.
18. *Piscina Exterior:* La Piscina Exterior está abierta de primavera a otoño de 10 a 22 horas. Deben cumplirse en cada una los requisitos y normativa expuesta, así como las indicaciones del socorrista o personal destinado a su supervisión.
19. *Indumentaria y estética.* A excepción del área de piscina, el Cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las ventanas y terrazas de las habitaciones.
20. *Juegos.* Se prohíbe jugar con pelotas y similares en todo el recinto.
21. *Gimnasio.* El acceso al gimnasio es gratuito para todos los huéspedes del hotel.
22. *Ocupación.* La ocupación máxima por habitación es de 2,3 o 4 personas, siguiendo la clasificación otorgada a cada tipología de habitación según la normativa turística.
23. *Servicio de Habitaciones.* Todos los servicios requeridos en habitación y que no estén reflejados en la carta de room service llevarán un coste añadido. (Servicio de hielo, desayuno, etc)
24. *Aparcamiento.* El aparcamiento en zona de carga y descarga en la puerta principal del hotel está permitido para un máximo de 15 minutos. El parking privado del hotel justo debajo del mismo tiene un coste independiente al precio de la habitación, salvo promociones así descritas. Puede accederse a él y desde el mismo a la Recepción del hotel mediante un ascensor.
25. *Restauración.* Horarios de restaurante y cafetería:

Restaurante Buffet: Desayuno de 07.00 a 10.30 A.M excepto fines de semana y festivos nacionales que será de 07.00 a 11.00 horas.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

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

26. *Limitación de acceso.* Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente
- d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
- f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, homofobia, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.
- g) Cuando muestres sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

IV. NORMAS DE SEGURIDAD

27. *Identidad.* El personal del hotel podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad de todos los alojados.

28. Tabaco. En aplicación de la Ley 28/2005 de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco (Modificada por la Ley 42/20210 de 30 de diciembre), **está totalmente prohibido fumar en todos**



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

los espacios del establecimiento. El incumplimiento de esta norma dará lugar a cargos adicionales por limpieza extra en los apartamentos que van desde los 200€ hasta la cantidad que se determine en función de los daños ocasionados que serán responsabilidad exclusiva de la persona que incumpla la norma o cause perjuicio.

29. *Plan de Autoprotección.* El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, detectores de las habitaciones o pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
30. *Emergencias, crisis y alertas sanitarias.* En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará convenientemente para que el Cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

V. ACCESO DE MERCANCIAS

31. *El control del acceso de mercancías* de alimentos y bebidas debe realizarse por la puerta muelle de carga habilitado y señalizado al efecto.
32. Si la mercancía llegara fuera del horario de recepción establecido (10-14.00 horas) recepción se hará cargo de la mercancía, informando después a almacén para seguir el procedimiento descrito en el punto anterior. También si fuera para la realización de algún evento contratado.
33. No está permitido entrar materiales muy pesados por las zonas de recepción por la fragilidad del suelo.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

34. Una vez finalizado el evento no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

VI. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE A LA QUE, EN SU CASO, HABRÁN DE DIRIGIRSE EN AQUELLAS CUESTIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

35. 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 del Hotel el máximo responsable del mismo.

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

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

VIII. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

37. *Vigile y controle su equipaje.* No lo deje desatendido. Disponemos de cámaras de seguridad, pero la custodia de su equipaje y enseres es la mayor seguridad.

38. *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.

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

40. *Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor* en su habitación.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

41. *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.
42. *Si olvida o extravía su llave*, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
43. No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, ni por insistir sin éxito a que a las camareras de piso abran su puerta, todo ello es por su seguridad.
44. *Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas*, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
45. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
46. Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
47. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso "Por favor, no molesten".
48. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
49. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
50. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
51. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las áreas comunes del Hotel.
52. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

53. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
54. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.
55. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
56. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las áreas comunes del Hotel.
57. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
58. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
59. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

INTRODUCTION ET CARACTÉRISTIQUES

L'article 25 du décret-loi 13/2020, du 18 mai, de l'Andalousie, stipule que les établissements hôteliers doivent disposer d'un règlement intérieur qui doit être respecté par les usagers pendant leur séjour. L'établissement peut demander l'assistance des forces de police pour expulser ceux qui ne respectent pas le règlement intérieur, ne se conforment pas aux règles habituelles de cohabitation sociale ou ceux qui accèdent pour une finalité autre que l'usage normal du service, conformément aux dispositions de l'article 36.4 de la Loi 13/2011, du 23 décembre.

Le règlement intérieur précise:

- a) Les conditions d'admission.
- b) Les règles de coexistence et de fonctionnement.
- c) L'information sur l'organisation administrative et la personne responsable des questions relatives au fonctionnement de l'établissement.
- d) La liste des services auxiliaires fournis par des entreprises autres que l'hôtel.
- e) L'information pour les utilisateurs des installations ou des services qui présentent un risque et les mesures de sécurité adoptées.
- f) En général, toutes les circonstances qui permettent et favorisent le développement normal de l'établissement.

Le présent règlement est à votre disposition à tout moment dans ses versions espagnole, anglaise et française; il peut être consulté dans la zone de réception, ainsi que sur notre site web.

I. PRÉSENTATION DE L'HÔTEL

Le BOUTIQUE HOTEL LUNA TRIUNFO GRANADA (Hoteles Granada 2012 SLU) est un hôtel URBAIN qui offre de magnifiques installations et une grande variété de services pour profiter d'un séjour inoubliable. Au cœur de Grenade, à deux pas de l'Alhambra et avec une vue extraordinaire sur la Sierra Nevada.

L'emplacement de cet hôtel boutique est exceptionnel. Il est situé dans un quartier commerçant animé, à seulement 25 minutes de l'aéroport et à quelques minutes de marche de la cathédrale de Grenade et de l'Alhambra. Il est idéal pour faire du shopping, sortir manger des tapas et découvrir certains



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

des quartiers les plus emblématiques de la ville. Il vaut la peine de se promener dans ses rues et sur ses places, de visiter l'Alhambra et de découvrir d'autres endroits comme les jardins du Generalife, le quartier de l'Albaicín, le parc scientifique ou le Biodomo, entre autres.

CARACTÉRISTIQUES : Cet hôtel dispose d'installations élégantes et modernes. Il met également à votre disposition une large gamme de services pour que vous puissiez profiter d'un séjour agréable et confortable dans la ville andalouse.

Il offre le meilleur confort dans ses chambres et ses installations (double vitrage, système VRV...), ainsi qu'à la réception où vous recevrez une attention particulière à votre arrivée et un accueil personnalisé. L'hôtel dispose d'un large éventail d'espaces : Piscine extérieure, terrasse sur le toit « Mirador Luz de Granada », restaurant « El Rincón de Don Vicente », salles de réunion (salle Puerta Elvira et salle Puerta Real), salle de sport, bar à cocktails, parking privé relié à la réception. Bien sûr, le Wi-Fi est disponible dans toutes les chambres et tous les espaces de l'hôtel.

II. RÈGLES D'ADMISSION

1. Droit d'admission. Cet hôtel est à usage public et a un accès gratuit, sans aucune restriction autre que celles dérivées des dispositions légales et de ce règlement. L'admission et le séjour des personnes dans cet établissement ne seront refusés que pour les raisons suivantes:
 - a) En raison du manque de capacité d'hébergement ou d'installations.
 - b) En raison du non-respect des conditions d'admission établies dans ce règlement.
 - c) En raison de comportements qui peuvent causer un danger ou des inconvénients à d'autres personnes, ou gêner le développement normal de l'activité.
 - d) Aux personnes atteintes d'une maladie infectieuse-contagieuse à déclaration obligatoire qui, pour des raisons de santé publique, ne sont pas tenues de séjourner dans un établissement hôtelier.
2. Enregistrement et document d'admission. Les personnes âgées de plus de 14 ans, conformément à l'ordonnance du Ministère de l'Intérieur INT/1922/2003, qui souhaitent utiliser les unités d'hébergement, les espaces communs et, le cas échéant, les services complémentaires détaillés dans ce règlement, doivent présenter leurs pièces d'identité



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

pour être enregistrées et admises dans cet établissement afin de pouvoir les fournir à la police. Cet établissement, une fois la personne inscrite, établira un document d'admission qui comprendra le nom, la catégorie et le numéro d'enregistrement de l'établissement, le numéro ou l'identification de l'hébergement, le nombre de personnes qui l'occuperont, les dates d'arrivée et de départ et tout arrangement de repas qu'ils ont obtenus et, lors de la réservation directe, le prix du séjour. Le document d'admission doit comporter un duplicata. Une fois informé de l'existence du présent règlement et de ses droits et obligations, l'intéressé signera ce document d'admission pour finaliser son inscription. L'original sera remis à l'utilisateur et la copie restera en possession de l'établissement.

3. Coexistence sociale et usages non autorisés. Les clients qui ne respectent pas les règles habituelles de cohabitation sociale ou qui tentent d'accéder ou de séjourner dans le même établissement, dans un but autre que l'utilisation normale du service ne seront pas admis, conformément aux dispositions de l'article 36.4 de la loi 13/2011, du 23 décembre. De même, le non-respect du présent règlement intérieur entraînera l'expulsion du client et l'hôtel aura le droit d'annuler le contrat d'hébergement. Les frais d'annulation seront appliqués aux services non reçus pour cette raison.
4. Mineurs. Les mineurs de moins de 18 ans doivent être accompagnés d'adultes responsables qui doivent dormir à l'hôtel, sinon ils doivent présenter une autorisation d'un adulte (parent ou tuteur) pour pouvoir séjourner à l'hôtel.
5. Animaux domestiques. Les chats et les chiens sont autorisés à rester dans les zones prévues à cet effet dans l'hôtel. Le poids maximum de l'animal est limité à 10 kilos et sa nuitée aura un coût supplémentaire qui est stipulé sur le site web et/ou à la réception et qui comprend la nourriture, l'eau et la literie. Cela ne s'applique pas aux chiens guides d'aveugles dont l'accès est libre et gratuit, conformément aux dispositions de la loi 5/1998, du 23 novembre relative à l'utilisation, en Andalousie, de chiens guides d'aveugles.

III. RÈGLES GÉNÉRALES

6. Réservation. Toute réservation comprendra les dates du séjour, le nombre et le type de chambre avec son régime alimentaire, les conditions



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

d'annulation et les services complémentaires contractés. Elle indiquera également le prix total et le prix pour chacun de ces éléments, sauf s'il a été proposé sous forme de forfait à un prix global convenu. Notre confirmation de la réservation sera considérée comme un contrat d'hébergement touristique. Un enregistrement physique ou électronique sera à la disposition du client.

7. Arrivée. L'heure d'enregistrement est à partir de 14h00 pour les réservations individuelles et de 15h00 pour les groupes.
8. Départ. L'heure de départ est à midi (12h00). Cette heure peut être retardée selon la disponibilité et aura une majoration de prix.
9. Annulations. Les réservations annulées (avec paiement anticipé ou garantie par carte de crédit) un jour à l'avance ou moins d'un jour à l'avance seront facturées pour un jour de séjour.
10. Prix. Le client doit payer les services contractés au moment de la présentation de la facture ou dans le délai convenu, la présentation de toute réclamation ne dispense pas du paiement. Dans le cas de séjours de plus d'une semaine, les services peuvent être facturés sur une base hebdomadaire.
11. Paiement. Le paiement peut être effectué par virement bancaire, carte bancaire ou en espèces, dans ce cas attention au plafond quantitatif en vigueur.
12. Crédit. L'hôtel se réserve le droit de demander aux clients individuels ou aux groupes une caution égale au montant de leur séjour à l'hôtel par carte de crédit ou en espèces. Pour ouvrir la ligne de crédit de l'hôtel, une carte de crédit valide sera exigée à l'arrivée. La réception informera des suppléments les clients dont le montant est supérieur à 125,00 € afin qu'ils puissent être réglés pour accélérer la procédure de départ.
13. Le vol. Le vol et les dommages intentionnels seront signalés immédiatement. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de dérobement de tout bien qui n'a pas été déposé sous sa garde. L'hôtel n'assume aucune responsabilité légale pour les bagages déposés dans la chambre ou pour les bicyclettes ou autres véhicules garés sur la propriété de l'hôtel.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

14. Dégâts. Toute personne qui endommage le bâtiment ou l'inventaire est responsable devant la justice (notamment pour les accompagnateurs responsables de groupes et pour les organisateurs). L'ornementation des lieux doit être respectée. L'hôtel est responsable des dommages causés aux clients en cas de négligence de la part de l'hôtel.
15. Coffrets de sécurité. Les chambres de cet établissement sont équipées d'un coffret de sécurité. L'hôtel n'est pas responsable de la perte ou du vol d'argent ou d'objets de valeur qui sont déposés dans le coffret ou dans la chambre.
16. Nettoyage. L'horaire du nettoyage des chambres est de 09h00 à 17h00.
17. Produits alimentaires. Aucune nourriture ou boisson extérieure ne peut être apportée à l'hôtel. Les produits ne peuvent être emportés hors du restaurant.
18. Piscine extérieure : La piscine extérieure est ouverte du printemps à l'automne de 10h à 22h. Les exigences et les règles énoncées ci-dessus, ainsi que les instructions du maître-nageur ou du personnel chargé de la surveillance, doivent être respectées dans chaque piscine.
19. Vêtements et esthétique. A l'exception du SPA, le client doit porter des chaussures et des vêtements, selon l'étiquette requise pour certains services, comme la restauration. Il est interdit d'accrocher des serviettes ou tout autre vêtement aux grilles des fenêtres et des terrasses des chambres.
20. Jeux. Il est interdit de jouer avec des ballons sauf dans les zones qui sont prévues à cet effet.
21. Gymnase. L'accès à la salle de sport est gratuit pour tous les clients de l'hôtel.
22. Occupation. L'occupation maximale par chambre est de 3 personnes, conformément à la réglementation touristique.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

23. Service de chambre. Tous les services requis dans la chambre et qui ne sont pas dans le menu du service de chambre auront un coût supplémentaire (glace, petit-déjeuner, etc.)
24. Parking. Le stationnement dans la zone de chargement et de déchargement devant l'entrée principale de l'hôtel est autorisé pour une durée maximale de 15 minutes. Le parking privé de l'hôtel, situé juste en dessous, est facturé en sus du prix de la chambre, sauf promotions indiquées comme telles. Il est accessible depuis la réception de l'hôtel par un ascenseur.
25. Service de blanchisserie. Dans la chambre, vous trouverez des informations sur les conditions, les prix et les délais de ce service. Cet établissement n'est pas responsable des vêtements qui, en raison des conditions ou de la composition d'utilisation, rétrécissent, se décolorent ou se détériorent.
26. Restauration. Heures d'ouverture du restaurant et de la cafétéria : Petit-déjeuner de 07h30 à 10h30, sauf le dimanche de 08h00 à 11h00. Cafétéria de 18h00 à 22h30. Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la saison.
27. Signalisation. Il est interdit d'accrocher des affiches, des autocollants ou autres sans autorisation écrite. Rien ne peut être suspendu au plafond sans l'autorisation de la direction.
28. Limitation de l'accès. L'accès à une zone ou à une installation de l'hôtel sera limité:
- a) Lorsque la capacité d'accueil établie est pleine et que l'accès n'est pas possible.
 - b) Lorsque l'heure de fermeture a été dépassée.
 - c) Lorsque l'âge minimum fixé pour l'accès n'est pas respecté.
 - d) Lorsque les clients affichent ou manifestent des attitudes violentes, en particulier lorsqu'ils se comportent de manière agressive ou provoquent des troubles.
 - e) Lorsqu'un client entraîne un danger ou une gêne pour les autres usagers, ou ne répond pas aux conditions d'hygiène. En particulier, les personnes qui consomment des drogues, des stupéfiants ou des



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

substances psychotropes, ou qui montrent des signes de leur consommation, ainsi que celles qui présentent des signes de comportement indiquant qu'elles sont en état d'ivresse.

f) Lorsque les clients portent des vêtements ou des symboles incitant à la violence, au racisme, à l'homophobie ou à la xénophobie, ainsi que lorsqu'ils ne portent pas les vêtements requis selon la zone ou l'établissement.

g) Lorsque un client présente des symptômes incompatibles avec la sécurité alimentaire et/ou la santé publique.

IV. RÈGLES DE SÉCURITÉ

29. Identité. Le personnel de l'hôtel peut demander au client de s'accréditer comme client de l'hôtel afin d'assurer la sécurité de tous les clients.

30. Tabac. En application de la loi 28/2005 du 26 décembre, relative aux mesures sanitaires contre le tabagisme et réglementant la vente, l'approvisionnement, la consommation et la publicité des produits du tabac (modifiée par la loi 42/20210 du 30 décembre), **il est strictement interdit de fumer dans toutes les zones de l'hôtel**. Le non-respect de cette règle entraînera des frais supplémentaires de nettoyage des chambres allant de 200 € au montant déterminé en fonction des dommages causés, qui seront à la charge exclusive de la personne qui enfreint la règle ou cause des dommages.

31. Plan d'autoprotection. Le client dispose d'indications pour agir en cas d'urgence, ainsi que de la signalisation des voies d'évacuation et du matériel de lutte contre l'incendie. En cas d'urgence, les instructions du personnel de l'hôtel doivent être suivies. L'obstruction des sorties de secours et des équipements de lutte contre l'incendie (extincteurs, bouches d'incendie, boutons poussoirs...) ainsi que leur utilisation abusive peuvent entraîner l'expulsion de l'hôtel.

32. Événements. Dans les salles de congrès et les espaces communs, l'exposant/monteur doit respecter les règles de sécurité des salles, celles relatives à la capacité maximale, aux sorties de secours et aux mesures de sécurité incendie. Les matériaux et objets ne doivent pas reposer sur les murs et les sièges, mais être placés de manière stable et bien empilés aux endroits prévus à cet effet. Les matériaux et objets



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

susceptibles de rayer le sol ne doivent pas être traînés. Une moquette ou un autre matériel doit être prévu pour leur transport.

33. Location de salles. La location ou l'affectation d'un espace à une personne physique ou morale ne dispense pas le responsable d'exercer uniquement des activités compatibles avec la législation et avec l'espace, en interdisant toute activité illégale, bruyante, gênante, insalubre, dangereuse et/ou nocive. La personne qui signe le contrat de location ou de cession sera responsable de toute activité qui se déroule, comme de tout dommage causé, et devra le déclarer afin d'établir une coordination des activités commerciales (décret royal 171/2004). Tout non-respect ou manque de solvabilité entraînera l'expulsion de l'hôtel.
34. Collaboration. Si le client estime que l'utilisation d'une installation ou d'un service peut présenter un risque pour sa santé ou son intégrité physique, nous l'invitons à nous en informer pour que nous puissions répondre à toute question qu'il pourrait avoir.
35. Urgences, crises et alertes sanitaires. Si les autorités déclarent une situation d'urgence qui affecte le fonctionnement normal de notre hôtel, elle sera annoncée afin que le client soit au courant des mesures qui sont adoptées et s'y conforme. Le client qui, dans une situation d'urgence ou de crise sanitaire déclarée par les Autorités, ne se conforme pas aux mesures, obligatoires ou recommandées, peut voir son contrat d'hébergement résilié immédiatement et ce sans droit à aucun remboursement, avec notification à l'Autorité compétente.

V. RÉCEPTION DE MARCHANDISES

36. La réception de marchandises doit être effectuée par la porte du quai de chargement situé à la rue Animas, où les bons de livraison seront tamponnés. Ensuite le matériel de l'événement sera déposé dans l'entrepôt du congrès.
37. Si la marchandise arrive en dehors des heures de réception (de 09h00 à 14h00) la réception prendra en charge la marchandise, en informant l'entrepôt de suivre la procédure décrite.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

38. Les matériaux très lourds ne sont pas autorisés à pénétrer dans les salles de congrès en raison de la fragilité du sol.

39. Il est interdit de laisser des déchets dans les salles après la fin de l'événement.

VI. INFORMATION SUR L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LA PERSONNE RESPONSABLE DES QUESTIONS RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE L'HÔTEL

40. En cas de doute sur le fonctionnement de notre hôtel, vous pouvez vous adresser au personnel de la réception ou du service clientèle, qui les résoudra ou, à défaut, au personnel habilité à résoudre votre question ou votre doute, le directeur de l'hôtel étant le responsable de ce dernier.

VII. SERVICES AUXILIAIRES FOURNIS PAR DES ENTREPRISES AUTRES QUE L'ÉTABLISSEMENT

41. Notre établissement donne des informations touristiques et des informations sur divers services fournis par des entreprises autres que l'hôtel, sur lesquels vous pouvez vous renseigner à la réception. Cet hôtel n'est pas responsable des services fournis par des entreprises autres que l'exploitant de cet établissement. Les horaires des activités peuvent être modifiés sans préavis.

VIII. CONSEILS ET ASTUCES

42. Contrôlez vos bagages! Ne le laissez pas sans surveillance!

43. Fermez la porte lorsque vous êtes dans votre chambre! Fermez la porte quand vous la quittez, et essayez de l'ouvrir pour vous assurer qu'elle est bien fermée, même si vous ne partez que pour une courte durée!

44. Fermez vos bagages lorsqu'ils ne sont pas utilisés et placez-les dans votre casier! Si vos bagages ont un cadenas, utilisez-le toujours!

45. Ne laissez jamais de bijoux, d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre!



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

46. Signalez immédiatement à la direction de l'hôtel tout événement anormal que vous remarquez, par exemple: des personnes suspectes dans le couloir, des appels téléphoniques répétés de personnes non identifiées, des personnes inconnues frappant à la porte de votre chambre ou s'il n'y a personne à la porte lorsque vous allez l'ouvrir!
47. Si vous oubliez ou perdez votre clé, seul le personnel de la réception est autorisé à vous fournir une nouvelle clé pour ouvrir votre chambre.
48. Ne vous inquiétez pas si on vous demande à la réception de vous identifier lorsque vous demandez une nouvelle clé, c'est pour votre sécurité!
49. Lorsque vous rencontrez des personnes inconnues, ne révélez pas le nom de l'établissement ou votre numéro de chambre!
50. N'autorisez jamais les gens à entrer dans votre chambre avec des livraisons non sollicitées!
51. Ne discutez jamais de vos projets d'excursions, de sorties, etc, en public ou avec des inconnus!
52. Si vous souhaitez le nettoyage de votre chambre, accrochez le panneau "Merci de faire la chambre" à l'extérieur de la porte de votre chambre! Si vous ne souhaitez pas être dérangé, accrochez le panneau "Merci de ne pas déranger"!
53. Si vous découvrez un dommage ou une anomalie, contactez la réception!
54. L'installation électrique de votre chambre est de 220 volts.
55. Respectez les zones dans lesquelles se trouvent les chambres pendant la nuit et les heures de sieste, et en général, évitez de faire du bruit inutilement!
56. Veuillez utiliser les installations de manière appropriée, en respectant le mobilier et les jardins de l'hôtel!
57. Veuillez respecter les heures d'ouverture de toutes les installations de l'hôtel!



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

58. Nous vous remercions de votre participation au cas où, pendant votre séjour dans l'hôtel, un exercice d'incendie et d'évacuation serait effectué.

59. Certains horaires peuvent changer en fonction de la saison.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

INTERNAL RULES AND REGULATIONS

Pursuant to Article 25 of Andalusia's Hospitality Establishments Regulation 13/2020 of 18 May, which requires hospitality establishments to have internal house rules, Boutique Hotel Luna Triunfo Granada makes these rules available to its guests. Their purpose is to guarantee public access under the terms established by law and to ensure peaceful coexistence and enjoyment of the facilities for all guests, without affecting the normal provision of the service, in accordance with Article 36.4 of Law 13/2011 of 23 December.

These Internal Rules and Regulations set out:

- a. The conditions of admission.
- b. Rules of coexistence and operation.
- c. Information about the administrative organisation and the person responsible to whom guests should address any issues relating to the operation of the establishment.
- d. The relationship of additional services provided by companies other than the operating entity, and the identification of the companies responsible for providing them.
- e. Information for users regarding facilities or services that may pose a risk and the safety measures adopted.
- f. Admission of animals and conditions for such admission.
- g. In general, all circumstances that allow and promote the normal development and enjoyment of the facilities, equipment and services.

These Internal Rules and Regulations are available to guests at all times in Spanish and English and can be consulted on the noticeboard located in the reception area, as well as on the establishment's website.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

I. HOTEL PRESENTATION

Boutique Hotel Luna Triunfo Granada (Hoteles Granada 2012 SLU) is a city hotel offering excellent facilities and a wide range of services to ensure an exceptional stay. Located in the heart of Granada, just steps from the Alhambra, it offers extraordinary views of Sierra Nevada.

The location of this boutique hotel is exceptional. It is situated in a lively commercial area, only 25 minutes from the airport and within walking distance of Granada Cathedral and the Alhambra. It is ideal for shopping, enjoying tapas, and discovering some of the city's most iconic areas, including the Generalife Gardens, the Albaicín district, the Science Park and the Biodomo, among many others.

FEATURES: The hotel features elegant and modern facilities and offers a wide variety of services to ensure a comfortable and pleasant stay in the Andalusian city.

It provides maximum comfort in both rooms and facilities (double glazing, VRV system, etc.), as well as personalised attention at reception upon arrival. The hotel offers a wide range of spaces: outdoor swimming pool, rooftop terrace "Mirador Luz de Granada", restaurant "El Rincón de Don Vicente", meeting rooms (Puerta Elvira Room and Puerta Real Room), gym, cocktail bar, and private parking connected directly to reception. Free Wi-Fi is available throughout the hotel and in all rooms.

II. ADMISSION RULES

1. *Right of admission.* This hotel is considered a public establishment. However, admission or continued stay may be denied in the following cases:
 - a. Lack of accommodation capacity or available facilities.
 - b. Failure to comply with admission requirements.
 - c. Behaviour that may cause danger or inconvenience to other persons or hinder the normal operation of the establishment.
 - d. Persons suffering from a compulsory notifiable infectious disease who, for public health reasons, should not remain in a hotel establishment.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

2. *Admission document.* Completion of the admission document upon arrival is mandatory in order to use hotel rooms. At that time, guests will be informed of their rights and obligations, as well as the existence of these Internal House Rules. Guests must present an official identification document, which will be used to complete the legally required registration with the authorities, in accordance with current regulations. In compliance with Ministry of the Interior Order INT/1922/2003, all guests aged 14 and over must present valid identification. Once completed, the guest will receive a copy of the admission document, which will include at least: the hotel's name, category and registration number in the Andalusian Tourism Registry, room identification, number of occupants, check-in and check-out dates, contracted meal plan and, where applicable, the total price of the stay.
3. *Social coexistence and prohibited uses.* Guests who fail to observe basic rules of social coexistence or who attempt to access or remain in the establishment for purposes other than the normal use of the service may be expelled, in accordance with Article 36.4 of Law 13/2011. Non-compliance with these rules may result in termination of the accommodation contract, with applicable cancellation charges for unused services.
4. *Minors.* Guests under 18 years of age must be accompanied by a responsible adult who will also stay at the hotel. Otherwise, written authorisation from a parent or legal guardian must be provided.
5. *Animals.* Pets are not allowed in the establishment. This restriction does not apply to guide dogs for visually impaired persons, whose access is free and unrestricted, in accordance with Andalusian Law 5/1998 of 23 November.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

III. GENERAL RULES

6. *Reservation.* Every reservation shall include the dates of stay, number and type of room with the corresponding meal plan, cancellation policy, and any additional services contracted; likewise stating the total price and a breakdown for each of these concepts, unless it has been offered as a package at an agreed global price. Our confirmation of the reservation shall be considered a tourist accommodation contract, with physical or electronic proof available to the client.
7. *Check-in.* Check-in time or entry to the establishment is from 2:00 p.m. Whenever availability allows, we will provide access prior to that time. In any case, our luggage storage service (or cloakroom) is available for your convenience.
8. *Check-out.* Check-out time or departure from the establishment is until 12:00 p.m. This time may be extended depending on hotel availability and will incur an additional cost.
9. *Cancellations.* Reservations cancelled (with advance payment or credit card guarantee) three days or less in advance will be charged the equivalent of one night's stay.
10. *Price.* The client must pay for the contracted services at the time the invoice is presented or within the agreed period, and the submission of a complaint shall not imply exemption from payment. In the case of stays longer than one week, services may be invoiced weekly. This also applies when the credit exceeds €500.
11. *Payment.* Payment of the price may be made by prior bank transfer, bank card, or in cash up to the quantitative limit in force at any given time according to the law. Currently €1,000.
12. *Credit.* The hotel reserves the right to request from individual or group clients a deposit equal to the amount of their stay at the hotel, which must be paid at the time by credit card or in cash. To open a line of credit within the hotel, a valid credit card will be required upon arrival. Reception will inform clients who exceed extras valued at €125.00 so



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

that they may settle them in order to speed up the check-out procedure.

13. *Theft.* Thefts and intentional damage will be reported immediately. The hotel is not responsible for the theft or loss of any property that has not been deposited under its custody. The hotel assumes no legal responsibility for luggage deposited in the corresponding room nor for bicycles or other vehicles parked in the hotel parking area.
14. *Damage.* Anyone who damages the building or the inventory shall be liable under the law in accordance with current regulations (especially accompanying persons responsible for groups and organizers). The decoration of the facilities must be respected. The hotel shall be responsible for damage caused to clients only in cases where the hotel has acted negligently.
15. *Safe.* The rooms in this Establishment are equipped with a safe. Our Hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables deposited in the safe or in the room. The safes are free of charge and operate with a code system for the password.
16. *Cleaning.* Room cleaning hours are from 9:00 a.m. to 2:00 p.m. in the morning. If you do not wish to be disturbed, we invite you to use and display the “do not disturb” sign visibly on the outside door handle. Likewise, if you require the cleaning service later or, alternatively, additional linen, please inform Reception (number 9), and the on-duty cleaning service will assist you until 5:00 p.m.
17. *Food.* Food or beverages from outside may not be brought into the hotel. Food may not be taken out of the restaurant.
18. *Outdoor Pool.* The Outdoor Pool is open from spring to autumn from 10:00 a.m. to 10:00 p.m. The requirements and regulations displayed must be complied with at all times, as well as the instructions of the lifeguard or staff assigned to its supervision.
19. *Dress code and appearance.* With the exception of the pool area, guests must be properly shod and clothed, and in accordance with the



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

dress code required for certain services, such as catering. Hanging towels or any other garments on the railings of windows and room terraces is prohibited.

20. *Games.* Playing with balls and similar items is prohibited throughout the entire premises.
21. *Gym.* Access to the gym is free for all hotel guests.
22. *Occupancy.* The maximum occupancy per room is 2, 3, or 4 persons, according to the classification granted to each room type under tourism regulations.
23. *Room Service.* All services requested in the room that are not listed on the room service menu will incur an additional charge. (Ice service, breakfast, etc.)
24. *Parking.* Parking in the loading and unloading area at the main entrance of the hotel is permitted for a maximum of 15 minutes. The hotel's private parking located directly underneath has a cost independent of the room rate, except for promotions expressly stated. It can be accessed, and from it the hotel Reception, via an elevator
25. *Catering.* Restaurant and café hours: Buffet Restaurant: Breakfast from 7:00 to 10:30 a.m., except on weekends and national holidays when it will be from 7:00 to 11:00 a.m.
26. *Signage.* The placement of posters, stickers, or similar items is not permitted without prior written authorization. Nothing may be hung from the ceiling without prior authorization from management.
27. *Limitation of access.* Access to a hotel area or facility shall be limited:
 - a. When the established capacity has been reached and there is no availability for access in accordance with said capacity.
 - b. When the closing time of the area or facility has been exceeded.
 - c. When the minimum age established to access the area or facility under current regulations is not met.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

- d. When violent attitudes are shown or manifested, especially when behaving aggressively or causing disturbances.
- e. When situations of danger or inconvenience to other users are caused, or when hygiene conditions are not met. In particular, access or, where appropriate, continued presence will be denied to persons consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, or showing symptoms of having consumed them, as well as those showing clear signs of being intoxicated.
- f. When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, homophobia, or xenophobia, or when not wearing the required attire according to the area or facility.
- g. When showing symptoms incompatible with food safety and/or public health.

IV. SAFETY RULES

28. *Identity.* Hotel staff may request proof of identity from guests within the hotel premises in order to guarantee the safety of all guests staying at the hotel.
29. *Tobacco.* In application of Law 28/2005 of 26 December, on health measures against smoking and regulating the sale, supply, consumption and advertising of tobacco products (as amended by Law 42/2010 of 30 December), smoking is strictly prohibited in all areas of the establishment. Failure to comply with this rule will result in additional charges for extra cleaning in the apartments, ranging from €200 up to an amount determined according to the damage caused, which will be the sole responsibility of the person who breaches the rule or causes the damage.
30. *Self-Protection Plan.* Guests have access to instructions on how to act in case of emergency, as well as signage indicating evacuation routes and fire-fighting equipment. In the event of an emergency, guests must follow any additional instructions given by Hotel staff. Obstructing emergency exits and fire-fighting equipment (fire extinguishers, fire hose reels, room detectors or alarm buttons, etc.), as well as their improper use, may result in expulsion from the hotel.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

31. *Emergencies, crises and health alerts.* In the event that the Authorities declare a situation of emergency or health crisis affecting the normal operation of our Hotel, this will be duly announced so that the Guest is informed of any services that may be suspended and is aware of the measures adopted and complies with them. Any Guest who, in a situation of emergency or health crisis declared by the Authorities, fails to comply with the mandatory or recommended measures adopted at this Establishment may result in the immediate termination of their accommodation contract; their stay being cancelled without any right to a refund, and with notification to the competent Authority.

V. ACCESS OF GOODS

32. *The control of access for food and beverage goods* must be carried out through the designated and signposted loading dock entrance.

33. If goods arrive outside the established reception hours (10:00 a.m. to 2:00 p.m.), Reception will take charge of the goods and subsequently inform the warehouse in order to follow the procedure described in the previous point. This also applies if the goods are intended for the execution of a contracted event.

34. The entry of very heavy materials through reception areas is not permitted due to the fragility of the floor.

35. Once the event has ended, no waste materials or goods in storage may remain on the premises.

VI. INFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE ORGANIZATION AND THE PERSON RESPONSIBLE TO WHOM, WHERE APPROPRIATE, QUESTIONS RELATING TO THE OPERATION OF THE ESTABLISHMENT SHOULD BE ADDRESSED

36. In any situation where doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel, you may contact the Reception staff, who will resolve them or, failing that, will contact the personnel authorized to



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

resolve your question or concern; the Hotel Manager being the highest authority responsible for the establishment.

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

37. Our establishment provides tourist information and information on various services offered by companies other than the Hotel operator, which may be obtained at Reception. This Hotel is not responsible for services provided by companies other than the operator of this Establishment. Activity schedules may be modified without prior notice.

VIII. ADVICE AND SUGGESTIONS

38. Monitor and keep control of your luggage. Do not leave it unattended. We have security cameras, but the custody of your luggage and belongings is the greatest security.

39. Keep the door closed when you are in your room. Close your room door when leaving it, and try to open it again to make sure it is properly closed, even if your absence is only for a short period of time.

40. Close your luggage when not in use and place it in your wardrobe. If the luggage has a lock, always use it.

41. Never display jewelry, money, or valuables in your room.

42. Immediately notify the Hotel Management of any abnormal situation you notice, such as: people acting suspiciously in the corridor, repeated telephone calls from people who do not identify themselves, knocks on your room door by people unknown to you, or finding no one at the door when you go to open it.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

43. If you forget or lose your key, only Reception staff are authorized to provide you with a new key to open your room.
44. Please do not be offended if Reception asks you to identify yourself when requesting a new key, nor if room attendants insist unsuccessfully on opening your door; all of this is for your safety.
45. When establishing social relationships with unknown persons, do not reveal the name of the Establishment or your room number.
46. Never allow entry into your room to persons making deliveries that have not been requested.
47. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
48. If you wish your room to be serviced, hang the sign "Please make up the room" on the outside of your room door. If you do not wish to be disturbed, hang the sign "Please do not disturb".
49. If you discover any type of damage or anomaly, please contact Reception.
50. The electrical installation in your room is 220 Volts.
51. Please respect the areas where the rooms are located during nighttime and siesta hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
52. Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and the Hotel's common areas.
53. Please respect the schedules of all Hotel facilities.
54. We appreciate your cooperation in the event that, during your stay at the Establishment, any emergency or evacuation drill is carried out.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

55. Some schedules may change depending on the time of year. Please respect the areas where the rooms are located during nighttime and siesta hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
56. Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and the Hotel's common areas.
57. Please respect the schedules of all Hotel facilities.
58. We appreciate your cooperation in the event that, during your stay at the Establishment, any emergency or evacuation drill is carried out.
59. Some schedules may change depending on the time of year.