

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Gran Hotel Luna de Granada

Boutique Hotel Luna Granada Centro

Boutique Hotel Luna Triunfo Granada

Apartamentos Luna Suites Granada

Apartamentos Luna Suites Palacio Dorita

Apartamentos Luna Suites Palacio Almagra



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DELUNA HOTELS

I 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.

I.PRESENTACION DEL HOTEL

deLuna Hotels ofrece una propuesta de alojamiento urbano pensada para disfrutar de estancias cómodas, cuidadas y adaptadas a las necesidades de cada huésped. Nuestros



establecimientos combinan ubicaciones estratégicas, instalaciones modernas y una amplia variedad de servicios, tanto para viajes de ocio como de negocios.

Nuestros hoteles se encuentran en entornos urbanos privilegiados, con fácil acceso a las principales zonas comerciales, culturales y de ocio de cada destino. Una ubicación ideal para descubrir la ciudad, disfrutar de su gastronomía y conocer sus principales puntos de interés.

Los establecimientos de deLuna Hotels cuentan con instalaciones modernas, confortables y funcionales, diseñadas para ofrecer una experiencia de calidad. Sus habitaciones están equipadas para garantizar el máximo descanso y comodidad, mientras que nuestros equipos ofrecen una atención cercana y personalizada durante toda la estancia.

Según el establecimiento, nuestros hoteles disponen de diferentes espacios y servicios como restaurantes y zonas gastronómicas, terrazas, piscinas, gimnasios, salas de reuniones, patios y zonas de descanso, aparcamiento y puntos de recarga para vehículos eléctricos, entre otros.

Además, todos nuestros establecimientos cuentan con conexión Wi-Fi y una amplia oferta de servicios pensados para hacer que cada estancia sea cómoda, práctica y agradable.

II. NORMAS DE ADMISIÓN

1. Derecho de admisión. DELUNA HOTELS tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
 - a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
 - b) Por incumplir los requisitos de admisión.
 - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
 - d) Personas con enfermedad 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. DELUNA HOTELS, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la Secretaría de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes



mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

3. *Convivencia social y usos no permitidos.* No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas.
4. *Menores de edad.* Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.
5. *Animales.* 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 un día 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 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 público 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. Nuestros Hoteles 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 defecto lencería adicional, avise a Recepción (número 9) y el servicio de limpieza de guardia le atenderá hasta las 19 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. *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.
22. *Servicio de Habitaciones.* Todos los servicios requeridos en habitación y que no estén reflejados en la carta de room service llevarán un coste añadido. (Servicio de hielo, desayuno, etc)
23. *Aparcamiento.* El aparcamiento en zona de carga y descarga en la puerta principal del hotel está permitido para un máximo de 15 minutos. El parking público convenido con el 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.
24. *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. Cena de 18.00 a 23.30 horas. Cafetería de 08.00 a 00.00 horas. Estos horarios pueden sufrir alguna variación dependiendo de la época del año.
25. *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 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 contraincendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, 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.
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. Nuestros establecimientos da información turística y sobre servicios diversos por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción. DELUNA HOTELS 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.
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.
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.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR DELUNA HOTELS

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

deLuna Hotels propose une offre d'hébergement urbain conçue pour offrir des séjours confortables, soignés et adaptés aux besoins de chaque client. Nos établissements associent des emplacements stratégiques, des installations modernes et une large gamme de services, aussi bien pour les voyages de loisirs que pour les déplacements professionnels.

Nos hôtels sont situés dans des environnements urbains privilégiés, offrant un accès facile aux principales zones commerciales, culturelles et de loisirs de chaque destination. Un emplacement idéal pour découvrir la ville, profiter de sa gastronomie et visiter ses principaux lieux d'intérêt.

Les établissements de deLuna Hotels disposent d'installations modernes, confortables et fonctionnelles, conçues pour offrir une expérience de qualité. Leurs chambres sont équipées afin de garantir un maximum de repos et de confort, tandis que nos équipes assurent un accueil chaleureux et personnalisé tout au long du séjour.



Selon l'établissement, nos hôtels proposent différents espaces et services tels que des restaurants et espaces gastronomiques, des terrasses, des piscines, des salles de sport, des salles de réunion, des patios et espaces de détente, des parkings ainsi que des bornes de recharge pour véhicules électriques, entre autres.

De plus, tous nos établissements disposent d'une connexion Wi-Fi et d'une large gamme de services pensés pour rendre chaque séjour confortable, pratique et agréable.

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 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 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.
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.



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 parking dans la zone de chargement et de déchargement à la porte principale de l'hôtel est autorisé pour une durée maximale de 15 minutes. Le parking de l'hôtel (intérieur et extérieur) aura un coût supplémentaire, sauf en cas d'offres spéciales.
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. Déjeuner de 13h00 à 16h00. Dîner de 20h00 à 23h00. Cafétéria de 07h00 à 00h00. 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 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 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.
- 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!
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!
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.



INTERNAL RULES AND REGULATIONS DELUNA HOTELS

I. INTRODUCTION AND FEATURES

Article 25 of Decree-Law 13/2020, of 18 May, of Andalusia, which, among other matters, establishes measures relating to hotel establishments, provides that hotel establishments must have Internal Regulations setting out rules that are mandatory for guests during their stay. Hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to remove from the premises anyone who fails to comply with the Internal Regulations, fails to observe the usual rules of social coexistence, or attempts to enter or remain on the premises 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.

The Internal Regulations specify:

- a) The conditions of admission.
- b) The rules of coexistence and operation.
- c) Information regarding the administrative organisation and the person responsible to whom guests should address any matters relating to the operation of the establishment.
- d) A list of complementary services provided by companies other than the operating entity and identification of the companies responsible for providing such services.
- e) Information for guests regarding facilities or services that may involve any risk and the safety measures adopted in this respect.
- f) In general, all circumstances that enable and facilitate the normal enjoyment of the facilities, equipment and services.

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

I. HOTEL PRESENTATION

deLuna Hotels offers an urban accommodation concept designed to provide comfortable, carefully curated stays tailored to the needs of every guest. Our establishments combine strategic locations, modern facilities and a wide range of services, both for leisure and business travel.



Our hotels are located in prime urban areas, with easy access to the main shopping, cultural and leisure areas of each destination. An ideal location from which to discover the city, enjoy its gastronomy and explore its main points of interest.

deLuna Hotels establishments feature modern, comfortable and functional facilities designed to provide a high-quality experience. Their rooms are equipped to ensure maximum rest and comfort, while our teams provide warm and personalised attention throughout the stay.

Depending on the establishment, our hotels offer different spaces and services such as restaurants and dining areas, terraces, swimming pools, gyms, meeting rooms, patios and relaxation areas, parking facilities and electric vehicle charging points, among others.

In addition, all our establishments offer Wi-Fi connectivity and a wide range of services designed to make every stay comfortable, convenient and enjoyable.

II. ADMISSION RULES

1. **Right of admission.** DELUNA HOTELS is considered, for all purposes, an establishment open to the public, although admission or continued presence may be refused:
 - a) Due to a lack of accommodation capacity or facility capacity.
 - b) For failure to comply with the admission requirements.
 - c) For engaging in behaviour that may cause danger or disturbance to other persons, whether guests or not, or that may hinder the normal operation of the activity.
 - d) Persons suffering from a compulsorily notifiable infectious or contagious disease who, for public health reasons, should not remain in a hotel establishment.
2. **Admission document.** Before making use of the hotel room, guests must properly complete the admission document upon arrival at the Hotel. At that time, they will be informed of their rights and obligations as a Guest, as well as of the existence of these Internal Regulations. When completing the admission document, you must present an official identification document, which will also be used by the Hotel to complete the corresponding guest registration form in accordance with the regulations in force governing guest registers and traveller entry forms. DELUNA HOTELS, in compliance with Ministry of the Interior Order INT/1922/2003 and the Resolution of the State Secretariat for Security, will request identification documents from all guests over 14 years of age in order to provide the relevant police authorities with their hotel registration information. Once the admission document has been completed, you will be provided with a copy, which will state, at a minimum, the name, classification and registration code of the Establishment in the Andalusian Tourism Register, the identification of the room, the number of persons who will occupy it, the arrival and departure dates, the meal plan contracted and, where the



accommodation contract has been entered into directly between the guest and the Hotel, the total price of the contracted stay. In this case, the corresponding original document will be provided as the contract.

3. **Social coexistence and prohibited uses.** Guests who fail to comply with the usual rules of social coexistence or who attempt to access or remain in the establishment for a purpose other than the normal use of the service will not be admitted, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, of 23 December. Likewise, failure to comply with these Internal Regulations will result in the guest being expelled, and the Hotel reserves the right to terminate the accommodation contract. Cancellation charges will apply to the amount of any services not received for this reason.
4. **Minors.** Persons under 18 years of age must travel accompanied by at least one responsible adult, who must stay overnight at the Hotel. Otherwise, they must present authorisation from an adult (father, mother or legal guardian) in order to stay overnight at the Hotel.
5. **Animals.** Animals are not permitted to stay at the establishment. This does not apply to guide dogs, whose access is free of charge and unrestricted, in accordance with Law 5/1998, of 23 November, concerning the use of guide dogs by visually impaired persons in Andalusia.

III. GENERAL RULES

6. **Reservation.** Every reservation will include the dates of the stay, the number and type of rooms and the corresponding meal plan, the cancellation policy and any additional complementary services contracted. It will also state the total price and the individual price of each of these items, unless they have been offered as a package at an agreed overall price. Confirmation of the reservation by us will be considered a tourist accommodation contract, with a physical or electronic record being made available to the guest.
7. **Check-in.** Check-in at the establishment is available from 2:00 p.m. Whenever availability allows, we will provide access to the room before this time. In any case, our luggage storage service is available for your convenience.
8. **Check-out.** Check-out from the establishment is until 12:00 noon. This time may be extended depending on Hotel availability and will incur an additional charge.
9. **Cancellations.** Reservations cancelled (with advance payment or credit card guarantee) one day or less before arrival will be charged the equivalent of one day's stay.
10. **Price.** The Guest must pay for the contracted services upon presentation of the invoice or within the agreed period. The submission of a complaint does not exempt the Guest from payment. For stays longer than one week, services may



be invoiced weekly. This may also apply when the outstanding credit exceeds €500.

11. **Payment.** Payment may be made by advance bank transfer, bank card or cash up to the maximum amount permitted by law at any given time. Currently €1,000.
12. **Credit.** The Hotel reserves the right to request individual or group guests to provide a deposit equal to the cost of their stay at the Hotel, which must be paid immediately by credit card or cash. A valid credit card will be required upon arrival in order to open a credit account within the Hotel. Reception will inform guests whose additional charges exceed €125.00 so that they may settle them in order to speed up the check-out procedure.
13. **Theft.** Theft and intentional damage will be reported immediately. The Hotel accepts no responsibility for the theft or loss of any property that has not been placed in its custody. The Hotel accepts no legal responsibility for luggage left in the corresponding room or for bicycles or other vehicles parked in the public car park beneath the Hotel.
14. **Damage.** Any person who damages the building or its inventory will be liable under the applicable regulations, particularly responsible group leaders and organisers. The decoration and furnishings of the facilities must be respected. The Hotel will only be liable for damage caused to guests where the Hotel has acted negligently.
15. **Safe.** The rooms of this Establishment are equipped with a safe. Our Hotels accept no responsibility for the loss or theft of money or valuables kept in the safe or in the room. Safes are free of charge and feature a code-based locking system.
16. **Cleaning.** Room cleaning takes place between 9:00 a.m. and 2:00 p.m. If you do not wish to be disturbed, please use and display the “Do Not Disturb” sign on the outside door handle. Likewise, if you subsequently require room cleaning or additional linen, please contact Reception (number 9), and the on-duty cleaning service will assist you until 7:00 p.m.
17. **Food.** Food or beverages from outside the Hotel may not be brought into the establishment. Food may not be taken out of the restaurant.
18. **Outdoor Swimming Pool.** The Outdoor Swimming Pool is open from spring to autumn, from 10:00 a.m. to 10:00 p.m. The requirements and rules displayed at the pool must be observed, as well as the instructions given by the lifeguard or staff responsible for its supervision.
19. **Clothing and appearance.** With the exception of the swimming pool area, Guests must wear footwear and appropriate clothing, taking into account any dress code required for certain services, such as restaurant services. Towels or



any other garments may not be hung over the railings of windows or room terraces.

- 20. **Games.** Playing with balls or similar objects is prohibited throughout the premises.
- 21. **Occupancy.** Maximum room occupancy is 2, 3 or 4 persons, depending on the classification assigned to each room category in accordance with tourism regulations.
- 22. **Room Service.** Any services requested in the room that are not included in the room service menu will incur an additional charge (ice service, breakfast, etc.).
- 23. **Parking.** Parking in the loading and unloading area at the Hotel's main entrance is permitted for a maximum of 15 minutes. The public car park associated with the Hotel, located directly underneath it, has a separate charge from the room price, except where otherwise stated in specific promotions. The car park can be accessed by lift from the Hotel Reception and vice versa.

- 24. **Food and Beverage Services.** Restaurant and cafeteria opening hours:

Buffet Restaurant: Breakfast from 7:00 a.m. to 10:30 a.m., except at weekends and on national public holidays, when it will be served from 7:00 a.m. to 11:00 a.m. Dinner from 6:00 p.m. to 11:30 p.m. Cafeteria from 8:00 a.m. to 12:00 midnight. These opening hours may vary depending on the time of year.

- 25. **Signage.** The placement of signs, stickers or similar items is not permitted without prior written authorisation. Nothing may be hung from the ceiling without prior authorisation from Management.

- 26. **Access restrictions.** Access to an area or facility of the Hotel will be restricted:

- a) When the established maximum capacity has been reached and access is therefore unavailable due to capacity limitations.
- b) When the closing time of the area or facility has passed.
- c) When the person does not meet the minimum age requirement established for access to the area or facility under the regulations in force.
- d) When the person displays or demonstrates violent attitudes, particularly when behaving aggressively or causing disturbances.
- e) When the person creates dangerous situations or causes disturbance to other guests, or does not meet appropriate hygiene standards. In particular, access or continued presence will be denied to persons who are consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, who show signs of having consumed them, or who show clear signs of intoxication.



- f) When the person wears clothing or symbols that incite violence, racism, homophobia or xenophobia, or when the person does not wear the clothing required for the relevant area or facility.
- g) When the person shows symptoms incompatible with food safety and/or public health.

IV. SAFETY RULES

- 27. **Identification.** Hotel staff may ask Guests to provide proof of their status as a Guest while on the Hotel premises in order to ensure the safety of everyone staying at the Hotel.
- 28. **Smoking.** Pursuant to Law 28/2005, of 26 December, on health measures against smoking and regulating the sale, supply, consumption and advertising of tobacco products (amended by Law 42/20210, 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 of the apartments, starting from €200 and increasing 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.
- 29. **Self-Protection Plan.** Guests have access to instructions regarding the actions to be taken in the event of an emergency, as well as signage indicating evacuation routes and fire-fighting equipment. In the event of an emergency, Guests must follow any additional instructions given by Hotel staff. Obstructing emergency exits or fire-fighting equipment (fire extinguishers, fire hose reels, room detectors, alarm buttons, etc.), as well as their improper use, may result in expulsion from the Hotel.
- 30. **Emergencies, crises and health alerts.** In the event that the Authorities declare an emergency or public health crisis affecting the normal operation of our Hotel, this will be duly announced so that the Guest is informed of any services that have been suspended and is aware of and complies with the measures adopted. A Guest who, during an emergency or public health crisis declared by the Authorities, fails to comply with the mandatory or recommended measures adopted at this Establishment may have their accommodation contract terminated immediately. Their stay will be cancelled without entitlement to any refund and the competent Authority will be notified.

V. ACCESS OF GOODS

- 31. **Control of access of goods.** Food and beverage deliveries must be made through the designated and signposted loading dock entrance.
- 32. If goods arrive outside the established goods reception hours (10:00 a.m. to 2:00 p.m.), Reception will take charge of the goods and subsequently notify the



warehouse staff so that the procedure described in the previous section can be followed. The same will apply to goods intended for a contracted event.

33. Very heavy materials may not be brought through the Reception areas due to the fragility of the flooring.
34. Once an event has ended, no waste materials or goods may be left stored on the premises.

VI. INFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE ORGANISATION AND THE PERSON RESPONSIBLE TO WHOM GUESTS SHOULD ADDRESS ANY MATTERS RELATING TO THE OPERATION OF THE ESTABLISHMENT

35. Whenever you have any questions or concerns regarding the operation of our Hotel, you may contact Reception staff, who will assist you or, where appropriate, contact the authorised member of staff responsible for resolving your question or concern. The Hotel Director is the person with ultimate responsibility for the Hotel.

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

36. Our establishments provide tourist information and information about various services offered by companies other than the Hotel's operating company. Further information is available at Reception. DELUNA HOTELS accepts no responsibility for services provided by companies other than the operator of this Establishment. Activity schedules may be changed without prior notice.

VIII. ADVICE AND RECOMMENDATIONS

37. **Watch and keep control of your luggage.** Do not leave it unattended. We have security cameras, but keeping your luggage and belongings under your own supervision provides the greatest security.
38. **Keep the door closed while you are in your room.** Close your room door when leaving and try opening it again to ensure that it has been properly locked, even if you will only be away for a short period of time.
39. **Lock your luggage** when you are not using it and place it in your wardrobe. If your luggage has a lock, always use it.
40. **Never display jewellery,** money or valuables in your room.
41. **Immediately notify** Hotel Management of any unusual circumstances you notice, such as persons behaving suspiciously in the corridors, repeated telephone calls from persons who do not identify themselves, unknown persons knocking on your room door, or finding nobody at the door when you answer it.



42. **If you forget or lose your key**, only Reception staff are authorised to provide you with a new key to open your room.
43. Please do not be concerned if Reception staff ask you to provide identification when requesting a new key, or if housekeeping staff refuse repeated requests to open your door. These measures are in place for your safety.
44. **When socialising with people you do not know**, do not disclose the name of the Establishment or your room number.
45. Never allow persons making unsolicited deliveries to enter your room.
46. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc. in public or with strangers.
47. If you would like your room to be cleaned, hang the “Please Make Up My Room” sign on the outside of your room door. If you do not wish to be disturbed, hang the “Do Not Disturb” sign.
48. If you notice any damage or irregularity, please contact Reception.
49. The electrical supply in your room is 220 volts.
50. Please respect the areas where guest rooms are located during night-time and siesta hours and, in general, avoid making unnecessary noise.
51. Please use the facilities appropriately and respect the Hotel furniture and common areas.
52. Please observe the opening hours of all Hotel facilities.
53. We appreciate your cooperation should any emergency or evacuation drill take place during your stay at the Establishment.
54. Some opening hours may change depending on the time of year.
55. Please respect the areas where guest rooms are located during night-time and siesta hours and, in general, avoid making unnecessary noise.
56. Please use the facilities appropriately and respect the Hotel furniture and common areas.
57. Please observe the opening hours of all Hotel facilities.
58. We appreciate your cooperation should any emergency or evacuation drill take place during your stay at the Establishment.
59. Some opening hours may change depending on the time of year.