

---

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

---



## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

### PREÁMBULO.-

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, 1 de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

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

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

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, 2 ni en el presente Capítulo.

2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.

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

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

a) Las condiciones de admisión.

b) Las normas de convivencia y funcionamiento.

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

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

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

f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.

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

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

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

## **CAPITULO I**

### **Condiciones de admisión**

#### **Artículo 1.- Condiciones de admisión.**

**1.1.-** Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.

b) Por incumplir los requisitos de admisión.

c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

**1.2.-** Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

#### **Artículo 2.- Requisitos de admisión.**

**2.1.-** Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

**2.2.-** Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

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

### **Artículo 3.- Derechos.**

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

## **Artículo 4.- Obligaciones.**

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

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

## **CAPITULO I I**

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

#### **Artículo 5.- Reserva.**

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

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

- a) Si la reserva se cancela con menos de un día de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia.
- b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará el total de la estancia reservada.

c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

d) Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

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

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

## **Artículo 6.- Precio.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Artículo 10.- Prohibiciones.**

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

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

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

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

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

## **Artículo 11.- Limitaciones.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

**12.2.-** Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas y piscina, aunque se recomienda el uso de chanclas para caminar por ésta última.

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

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

1. Vigile y controle su equipaje y sus pertenencias. No lo deje desatendido.

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

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

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

5. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

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

7. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

8. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.

9. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.

10. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.

11. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.

12. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

13. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.

14. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

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

16. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

## **CAPITULO III**

### **Información sobre la organización administrativa del hotel**

#### **Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas.**

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el director/a del Hotel el máximo responsable del mismo.

## **CAPITULO IV**

### **Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel**

#### **Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.**

**15.1.-** Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción.

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

## **CAPITULO V**

### **Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel**

#### **Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel**

**16.1.-** Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento; Lavandería; Restaurante y Cafetería; Piscina; y Zona Termal.

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

### **LAVANDERÍA**

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

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

### **APARCAMIENTO**

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

Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado, ascendente a 10 € cada día.

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

No existe zona de aparcamiento destinada para vehículos eléctricos.

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes.

### **RESTAURANTE / CAFETERIA**

El horario del restaurante buffet es:

Desayuno: de 08:00 h. a 11:00 h.

Almuerzo: de 13:30 h. a 15:30 h.

Cena: de 20:00 h. a 22:30 h.

El horario de Cafetería es de 12:30 h. a 16:30 h y de 19:30 h. a 23:30 h.

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

No se permite:

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

## **PISCINA**

El horario de la piscina es de 10:00 h. a 20:00 h. solo en época estival de verano.

Los meses de verano se considerarán desde el 15 de Mayo al 15 de Septiembre siempre dependiendo de las inclemencias del tiempo.

El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento.

Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.

En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as.

El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El Establecimiento cuenta con una política de “No Reservas de Tumbonas” para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas. El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción

Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina. Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina. Las toallas de piscina se entregan/recogen siempre que lo deseen en el mismo mostrador de Recepción del Hotel o del Balneario. El coste de la toalla es de 2,80 euros. En caso de no devolución de la toalla, en el momento del “check out”, se realizará en la factura un cargo de 10,00 € por toalla no entregada.

Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.

Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del Establecimiento hotelero.

Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

## ZONA TERMAL

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

La Zona Terma presta servicios todos los días de la semana de 10:00 h. a 14:00 h. y de 16:30 h. a 20:30 h.

Se aconseja realizar la reserva de tratamientos con antelación antes de la llegada al Hotel a través del Tfno. 958 770454 o mediante correo electrónico: [termal.lanjaron@relaistermal.com](mailto:termal.lanjaron@relaistermal.com)

Para la reserva de tratamientos en el Hotel, deberá dirigirse a la Recepción Terma en horario de 10:00 h. a 14:00 h. y de 16:00 h. a 20:00 h.

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

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

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

Les informamos que debido a la fuerte mineralización del agua, el bañador se puede marchar.

## CAPITULO VI

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

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

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

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

## **CAPITULO VII**

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

Las mascotas son admitidas en el establecimiento previo pago de 15 € por noche/mascota. Esto no es de aplicación a los perros guías, cuyo acceso es gratuito y no está limitado.

Condiciones de admisión:

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

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

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

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

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

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

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

## **CAPITULO VIII**

### **Emergencias o crisis sanitarias**

#### **Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.**

**18.1.-** En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria visiten de inmediato nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

**18.2.-** El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

---

# RULES OF PROCEDURE

---





## **RULES OF PROCEDURE**

### **PREAMBLE.-**

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

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

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

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

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

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

**3.** The operating companies of the hotel establishments may seek the assistance of the Security Forces and Bodies to evict from them those who fail to comply with the internal regulations, fail to comply with the usual rules of social coexistence or intend to access or remain in them 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 December 23.

**4.** The rules of procedure shall specify at least:

a) The conditions of admission.

b) The rules of coexistence and operation.

c) Information on the administrative organization and responsible person to whom, where appropriate, they must address in those matters related to the operation of the establishment.

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

e) Information to users about the facilities or services that pose a risk and the security measures adopted in this regard.

(f) Admission of animals and conditions for such admission.

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

In compliance with and development of the aforementioned Decree-Law, this Hotel Establishment has prepared these Internal Regime Regulations in which the mandatory rules for users during their stay are established; persons hereinafter referred to as Customers.

These Regulations are available to you, as a Client, at all times in both its Spanish language version and its English language version.

## **CHAPTER I**

### **Conditions of admission**

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

**1.1.-** This Hotel is considered, for all purposes, of establishment for public use, although admission or permanence may be denied:

a) Lack of accommodation capacity or facilities.

b) For failing to comply with the admission requirements.

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

**1.2.-** Our Establishment will seek the help of the Security Forces and Bodies to evict those who fail to comply with these Internal Regime Regulations; fail to comply with the usual rules of social coexistence; or intend to access or stay in the Hotel for a purpose other than the normal use of the service.

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

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

**2.2.-** When completing the admission document, you must present an official document that identifies you and that will also serve so that the Hotel can

complete the corresponding entry part in accordance with current regulations on registration books and entry parts of travelers.

**2.3.-** Once the admission document has been completed, you will be given your copy, which will include, at least, the name, classification and registration code in the Andalusian Tourism Registry of the Establishment, the identification of the room, the number of people who are going to occupy it, the dates of entry and exit, the food regime contracted and, when the accommodation contract has been signed between you and the Hotel directly, the total price of the contracted stay is delivered, in this case, the original document corresponding to the contract.

**Article 3.- Rights.**

The rights of you as a Customer of this establishment are:

- a) Receive truthful, sufficient, understandable, unequivocal information, and prior to the contracting of the accommodation period, as well as on the full final price, including taxes, with a breakdown, where appropriate, of the amount of the increases or discounts that are applicable to any possible offer.
- b) Obtain the documents that prove the terms of the contract.
- c) Access our Establishment in the contracted terms.
- d) Receive the services under the agreed conditions.
- e) Have duly guaranteed in our Hotel your safety and that of your property, as well as your privacy; and be informed of any conjunctural inconvenience that could alter your rest and tranquility.
- f) Receive information about the facilities or services that pose a risk and the security measures adopted.
- g) Receive an invoice or ticket of the price paid for the services provided.
- h) Formulate complaints and claims and obtain information on the procedure for submitting them and their treatment.
- i) Consult the terms on privacy policy that is published on our website.

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

The obligations of you as a Customer of this establishment are:

- a) Observe the rules of coexistence and hygiene.
- b) Respect these rules of internal regime.
- c) Respect the agreed date of departure from the Establishment leaving the room free.
- d) Pay for the services contracted at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of submitting a claim implying exemption from payment.
- e) Respect this Establishment, its facilities and its equipment.
- f) Respect the environmental environment.
- g) Respect the areas and facilities restricted by reason of age, or contracted rates.

## **CHAPTER II**

### **Rules of operation and coexistence**

#### **Article 5.- Reservation.**

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

**5.2.-** Prior to making your reservation and by the same means used to make it, or another that you choose, you will be informed of your rights and obligations, among others, of the cancellation policy of said reservation, which will conform to the following conditions:

- a) If the reservation is canceled less than one day in advance, you will be required to pay for one night's stay.
- b) If you leave the reserved room before the date until which you had it reserved, you will be billed for the total of the reserved stay.
- c) In the case of non-refundable rates, the conditions that have been previously agreed will apply.

d) If the cancellation of the reservation is motivated by circumstances of force majeure, including a situation of crisis or health emergency that affects your place of residence or the place where this Establishment is located, the provisions of paragraphs a) and b) will not apply, but you will receive a bonus, with an expiration of one year, to stay at another time and under the same conditions, although subject to availability.

**5.3.-** The confirmation by us of your reservation will be considered a tourist accommodation contract; leaving a physical or electronic record at your disposal.

**5.4.-** When you have obtained confirmation of your reservation, we will put at your disposal the type of room reserved on the agreed date.

**Article 6.- Price.**

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

**6.2.-** The payment of the price may be made by prior bank transfer; bank card; or in cash up to the quantitative limit in force at all times according to law.

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

**6.3.-** If the payment of the services is required prior to the provision of the same, we will expressly state it in the sending of confirmation of your reservation.

**6.4.-** In case of requesting the data of your bank card; in the email it will be stated if it is used as a guarantee of compliance with the contract or as an advance payment.

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

**Article 7.- Period of occupation.**

**7.1.-** As a client, you will have the right to the occupation of the room from 2:00 p.m. on the first day of the contracted period until 12:00 p.m. on the day indicated as the departure date. On dates of maximum occupancy of the establishment, the delivery of your room may be delayed for a period of time not exceeding two hours

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

**7.3.-** You may stay accommodated more days than those specified in the admission document, provided that there is prior agreement due to availability. In case of agreement, it will be understood as an extension of the first contract and will be recorded in the same admission document.

**7.4.-** The occupation and stay of two people in a double room that has been contracted as an individual will not be allowed. In that case, the rate set for double use will be paid.

**Article 8.- Service of safe and safe in rooms.**

**8.1.** The rooms of this Establishment are equipped with a safe with the cost of renting them, within the price of your room.

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

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

The cleaning service of the rooms is daily, from 9:00 a.m. to 4:30 p.m.

**Article 10.- Prohibitions.**

**10.1.-** The occupation and stay of two people in a double room that has been contracted as an individual will not be allowed. In that case, the rate set for double use will be paid.

**10.2.-** Smoking is prohibited throughout the Establishment.

**10.3.-** It is forbidden to introduce food or drinks in our Hotel to be consumed inside it.

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

**10.5.-** It is forbidden to play with balls and the like in areas not specifically enabled for it.

**Article 11.- Limitations.**

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

- a) When the established capacity has been completed and in the meantime there is no availability of access in attention to said capacity.
- b) When the closing time of the area or installation has been exceeded.
- c) When the minimum age established to access the area or facility according to current regulations is lacking.
- d) When violent attitudes are shown or manifested, especially when it behaves aggressively or provokes altercations.
- e) When it causes situations of danger or inconvenience to other users, or does not meet the conditions of hygiene.

In particular, access, or where appropriate permanence, will be prevented to people who are using drugs, narcotic or psychotropic substances, or show symptoms of having consumed them, and those who show signs of obvious behaviors of being intoxicated.

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

**11.2.-** This Establishment may seek the assistance of the Security Forces and Bodies to evict those who fail to comply with any of the limitations listed in the previous section.

**11.3.-** The Client who is in any of the situations provided for in section 9.1 of this article is obliged to pay the expenses that have been generated until the moment of the prohibition of access or permanence in the area or installation of the Hotel.

**Article 12.- Basic rules on clothing and cleaning.**

**12.1.-** It is forbidden to enter the Restaurant in a swimsuit or bathrobe.

**12.2.-** It is forbidden to walk barefoot through the Establishment, except for the areas of hammocks and swimming pool, although the use of flip-flops is recommended to walk through the latter.

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

**Article 13.- Advice and suggestions**

1. Monitor and control your luggage and belongings. Don't leave it unattended.
2. Keep the door closed when you are in your room. Close your bedroom door when you leave it, and try to open it again to make sure it is properly closed, even if your absence is only for a short time.
3. Close your luggage when not in use and place it in your closet. If your luggage is locked, always use it.
4. Never display jewelry, money, or valuables in your room.
5. Immediately notify the Hotel Management of any abnormal facts that you appreciate such as: people in a suspicious attitude in the corridor, repeated phone calls from people who do not identify themselves, calls at the door of your room from people unknown to you, or not finding anyone at the door when you go to open it.
6. If you forget or lose your key, only the Reception staff is authorized to provide you with a new key to open your room.
7. Do not bother if you are asked at Reception to identify yourself when requesting a new key, it is for your safety.
8. When you socialize with strangers, do not disclose the name of the Property or your room number.
9. Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
10. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
11. If you discover any type of deterioration or anomaly, please contact Reception.



12. Respect the areas in which the rooms are located during the night and siesta hours, and in general, avoid making noise unnecessarily.

13. Please use the facilities properly, respecting the furniture and gardens of the Hotel.

14. Please respect the schedules of all hotel facilities.

15. We appreciate your participation in the event that, during your stay in the Establishment, any incident and evacuation drill is practiced.

16. Some schedule may change depending on the time of year.

## **CHAPTER III**

### **Information about the administrative organization of the hotel**

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

In any case in which doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel, you can contact the Reception staff, where they will be resolved or, failing that, you will contact the staff authorized to resolve your question or doubt; being the director of the Hotel the maximum responsible for it.

## **CHAPTER IV**

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

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

**15.1.-** Our establishment offers excursions, various services and experiences provided by companies other than the operator of the Hotel, which you can find out at the Reception.

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

## **CHAPTER V**

### **Information about other services provided directly by the Hotel**

#### **Article 16.- Services provided by the Hotel**

**16.1.-** This Hotel offers Customers the following services: Parking; Laundry; Restaurant and Cafeteria; Swimming pool; and Thermal Zone.

**16.2.- The rules of use of each service are the following:**

### **LAUNDRY**

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

This Establishment is not responsible for garments that, due to their conditions or compositions of use, shrink, discolor or deteriorate.

### **PARKING**

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

This service is subject to the payment of a single daily fee per parked vehicle, amounting to € 10 each day.

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

There is no parking area for electric vehicles.

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

### **RESTAURANT / CAFETERIA**

The buffet restaurant hours are:

Breakfast: from 08:00 h. to 11:00 h.

Lunch: from 13:30 h. to 15:30 h.

Dinner: from 20:00 h. to 22:30 h.

Cafeteria hours are from 12:30 p.m. to 4:30 p.m. and from 7:30 p.m. to 11:30 p.m.

The indicated schedules may be modified for occupancy and operational reasons.

It is not allowed:

- take food out of the buffet restaurant.
- access to the Restaurant with bathing suit or bathrobe.

## **SWIMMING POOL**

The pool schedule is from 10:00 a.m. to 8:00 p.m. only in summer.

The summer months will be considered from May 15 to September 15 always depending on the inclement weather.

Access to the pool will only be allowed to Guests staying at the Establishment.

It is mandatory to use the shower before bathing in the pool.

In the pool you can not use balls, mats, etc., except floats for children.

Use of the sun loungers at the pool is free. The Establishment has a policy of "No Reservations of Sun loungers" so that all users have access to them. The staff of the Establishment may remove belongings from the sun loungers that are not used for at least 30 consecutive minutes, provided that there are other users waiting to occupy them; being thus that the personal belongings will be transferred and deposited in the Reception

The use of room towels for the pool is prohibited. We put towels free of charge for the exclusive use of the pool. Pool towels are delivered/collected whenever they wish at the same Reception Room of the Hotel or Spa. The cost of the towel is 2.80 euros. In case of non-return of the towel, at the time of "check out", a charge of € 10.00 per towel not delivered will be made on the invoice.

It is forbidden to introduce glasses or other glass objects into the pool area.

It is forbidden to consume food and drinks in the pool, if they have not been purchased at any point of sale of the Hotel Establishment.

Please make use of the bins and ashtrays.

## **THERMAL AREA**

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

The Zona Terma provides services every day of the week from 10:00 a.m. to 2:00 p.m. and from 4:30 p.m. to 8:30 p.m.

It is advisable to make the reservation of treatments in advance before arrival at the Hotel through the Tfno. 958 770454 or by e-mail: [termal.lanjaron@relaistermal.com](mailto:termal.lanjaron@relaistermal.com)

For the reservation of treatments at the Hotel, you must go to the Terma Reception from 10:00 a.m. to 2:00 p.m. and from 4:00 p.m. to 8:00 p.m.

All customers who want to make use of the thermal area, must previously complete the health questionnaire.

For reasons of hygiene and health, to access the water circuit it is mandatory to use flip-flops and a bathing cap for hair that, if they are not worn by the client, can be purchased at the Reception of the Hotel or the Spa itself.

The cancellation of the services booked less than two hours in advance will mean a cost of 40% of their amount. In the case of no-show and not having canceled the service, 100% of the treatment will be charged.

We inform you that due to the strong mineralization of the water, the swimsuit can leave.

## **CHAPTER VI**

**Information to users about the facilities or services that pose a risk and the security measures adopted in this regard.**

**Article 17.- Security of facilities and services.**

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

**17.2.-** However, if you consider that the use of any facility or service may pose any risk to your health or physical integrity, we strongly ask you to contact our Customer Service to inform you and dispel any question that has arisen in this regard.

## **CHAPTER VII**

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

Pets are allowed in the establishment upon payment of € 15 per night / pet. This does not apply to guide dogs, whose access is free and not limited.

Conditions of admission:

The pet can only be inside the room and in the common passage areas to access it.

It is totally forbidden to enter the rest of interior spaces such as restaurants, cafes, lounges or thermal area.

To leave or enter the Hotel facilities you will always have to take your pet on a leash.

Please do not allow your pet to climb onto the couches or bed.

Remember that the room will not be cleaned while your pet is inside. When the animal is not in the room, please notify the Hotel staff so that they can proceed with its cleaning.

The Hotel reserves the right not to admit pets that cause inconvenience to other customers or have inappropriate behavior during the stay. In the event that this measure involves the early departure of its owner, he must pay the total amount of the reservation.

The owner is responsible for damages caused by his pet, either to third parties or to furniture, exempting the Hotel from all liability for legal purposes. The amount of the damages caused during the stay will be charged on the final invoice of the stay.

## **CHAPTER VIII**

### **Health emergencies or crises**

#### **Article 18.- Protocols of action in cases of emergencies or health crises.**

**18.1.-** In the event that the Authorities declare an emergency or health crisis situation, immediately visit our website so that, as a Client, you know the measures adopted and comply with them.

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