

## Dispositions générales :

Les personnes accédant à cet établissement hôtelier seront tenues de se conformer au présent Règlement, à condition de ne pas contrevenir à la Loi 13/2011, du 23 décembre, sur le Tourisme, ou en Andalousie, au Décret-loi 13/2020, du 18 mai, sur les établissements hôteliers.

En Catalogne, le décret 75/2020 du 4 août. En Aragon, la loi 6/2009 du 6 mai. Et autres réglementations et dispositions applicables.

Les usagers des services touristiques sont tenus de respecter les règles d'utilisation et le règlement intérieur des établissements touristiques, ainsi que les règles spécifiques des lieux visités et des activités touristiques. Ils doivent également respecter les règles fondamentales de coexistence sociale et le respect des personnes et des coutumes.

Cet établissement hôtelier a établi le présent Règlement Intérieur, qui établit les règles obligatoires pour les clients pendant leur séjour ; ci-après dénommés « Clients ».

Le présent règlement est à votre disposition à tout moment, en espagnol et dans d'autres langues. Il est consultable sur le panneau d'affichage situé à la réception, ainsi que sur notre site web.

## **CHAPITRE I Conditions d'admission**

### **Article 1.- Conditions d'admission**

1.1.- Cet hôtel est considéré, à toutes fins utiles, comme un établissement à usage public, bien que l'admission ou la permanence puisse être refusée :

- a) En raison du manque de capacité d'hébergement ou d'installations.
- b) Pour ne pas avoir satisfait aux conditions d'admission (art. 2).
- c) En adoptant des comportements susceptibles de causer un danger ou un désagrément à d'autres personnes, usagers ou non, ou qui entravent le déroulement normal de l'activité.
- d) L'accès à tout établissement de la chaîne sera refusé aux clients qui auront gravement enfreint le règlement intérieur et à ceux qui auront été expulsés de tout hôtel de la chaîne.

1.1.1 - Politique relative aux mineurs. Les mineurs de moins de 18 ans doivent séjourner à l'hôtel accompagnés de leurs parents, tuteurs ou adultes dûment autorisés. Le personnel de l'hôtel peut exiger des documents pertinents identifiant les adultes comme leurs parents, tuteurs ou personnes autorisées.

1.2.- Lorsque les circonstances indiquées se produisent ou que des personnes se voient imposer une ou plusieurs des restrictions susmentionnées, le personnel de l'établissement pourra exiger leur sortie, après paiement, le cas échéant, des factures de services et de consommations impayées. Si nécessaire, l'assistance des forces de l'ordre sera sollicitée, conformément à l'article 36 de la loi sur le tourisme et à l'article 25 du décret-loi sur la réglementation hôtelière. Il est expressément précisé que le libre accès aux installations, services et hébergements de cet établissement hôtelier ne sera ni refusé ni restreint aux personnes qui le souhaitent, pour des raisons de sexe, de handicap, de présence ou non d'un chien-guide, de religion, d'opinion ou pour toute autre circonstance personnelle ou sociale.

## **Article 2.- Conditions d'admission**

2.1.- La ou les personnes qui souhaitent utiliser les unités d'hébergement, le

Les usagers des installations communes et, le cas échéant, des services complémentaires détaillés dans le présent règlement, doivent présenter leurs documents d'identification pour l'admission et l'inscription au registre de l'établissement.

Une fois la ou les personnes inscrites, l'établissement délivrera un document d'admission précisant le nom, la catégorie et le numéro d'enregistrement de l'établissement, le numéro ou l'identification du logement attribué, le nombre de personnes qui l'occuperont, les dates d'arrivée et de départ, la formule de repas convenue et, en cas de contrat direct, le prix du logement. Ce document d'admission, rempli en deux exemplaires, devra être signé par l'intéressé pour officialiser son admission, après avoir été informé du présent règlement et de ses droits et obligations. L'original sera remis à l'utilisateur, la copie restant en possession de l'établissement.

## **Article 3.- Droits**

Les droits du Client de cet Établissement sont :

- 1.- Recevoir des services touristiques et leur qualité conformément à la catégorie de l'entreprise, du service ou de l'établissement contracté.
- 2.- Recevoir, avant de contracter, des informations suffisantes, véridiques, compréhensibles, efficaces, objectives, sans équivoque et complètes sur le prix, les conditions et les caractéristiques des services touristiques offerts.
- 3.- Obtenir tous les documents qui prouvent les termes du contrat de services touristiques et leurs reçus de paiement.
- 4.- Les utilisateurs sont tenus de respecter les règles contenues dans le présent règlement, qui ils acceptent expressément la signature du document d'admission, et ceux dictés par la Direction en matière de sécurité, de cohabitation et d'hygiène, pour une bonne utilisation de l'établissement.
- 5.- Formuler des plaintes et des réclamations, et avoir accès aux formulaires de plainte qui doivent être fournis par l'établissement.
- 6.- La présentation de toute réclamation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les services.  
embauché.
- 7.- Faites protéger vos données personnelles selon les termes établis par l'ordre juridique.
- 8.- Consultez les termes de la politique de confidentialité publiée sur notre site Web.

## **Article 4.- Obligations**

Vos obligations en tant que Client de cet Établissement sont :

- 1.- Respectez les règles d'utilisation et le règlement intérieur de cet Établissement ainsi que les règles spécifiques des lieux que vous visitez.
- 2.- Respecter les règles d'hygiène, d'éducation, de cohabitation sociale et vestimentaire.
- 3.- Payer le prix du service contracté au moment de la présentation de la facture ou, le cas échéant, au lieu, à l'heure et selon les modalités convenues, sans que la formulation d'une plainte ou d'une réclamation ne dispense en aucun cas de l'obligation de paiement. (Nous vous rappelons que « Conformément à la loi 11/2021 du 9 juillet relative aux mesures de prévention et de lutte contre la fraude fiscale, les paiements en espèces supérieurs à 1 000 € ne sont pas acceptés. »).
- 4.- Respecter l'environnement.
- 5.- Respecter les installations et les équipements de cet hôtel.
- 6.- Respecter le régime de réservation et la date de départ convenue, en laissant la chambre occupée libre.
- 7.- Traiter notre PERSONNEL avec respect.
- 8.- Ne pas céder à des tiers votre droit d'utiliser les services contractés. Le non-respect entraînera la perte du régime contracté, passant à « hébergement seul ».
- 9.- Les clients de l'hôtel qui, par action ou omission, causent des dommages à l'établissement, s'il s'agit d'une faute ou d'une négligence, sont tenus de réparer les dommages causés.

## **CHAPITRE II - Règles de fonctionnement et de coexistence**

### **Article 5.- Réservation. Conditions d'annulation**

5.1.- Toutes les réservations doivent inclure les dates d'arrivée et de départ, le nombre de chambres, le type de chambre et le plan de repas. 5.2.- La politique d'annulation est publiée sur le site Web de l'hôtel et est obligatoire.

5.3.- Notre confirmation de votre réservation sera considérée comme un contrat d'hébergement touristique ; nous mettrons à votre disposition un enregistrement physique ou électronique.

5.4.- En cas de départ anticipé, le montant des jours non utilisés pourra être remboursé, sur présentation d'un justificatif officiel et en cas de préavis pendant le séjour. Voici les cas :

5.4.1.- Maladie grave nécessitant un transfert urgent vers votre lieu d'origine.

5.4.2.- Chirurgie.

5.4.3.- Convocation au tribunal.

5.4.4.- Décès d'un parent au premier degré.

### **Article 6.- Prix**

6.1.- Notre publicité indique que le paiement des services sera effectué avant leur prestation. Par conséquent, dès votre arrivée à l'hôtel, après avoir rempli le formulaire d'admission, la facture des services souscrits vous sera présentée afin que vous puissiez procéder au paiement si vous ne l'avez pas effectué lors de votre réservation.

Le dépôt d'une réclamation ne signifie pas que vous êtes exempté de payer ou que vous pouvez différer le paiement.

Outre les services contractés lors de votre réservation et réglés avant leur prestation, vous devrez régler les services que vous avez contractés et dont vous bénéficierez pendant votre séjour à l'hôtel. Le dépôt d'une réclamation n'implique pas une exonération de paiement.

Politique de prix pour les mineurs : Les bébés seront considérés comme ceux âgés de moins de deux ans ; les enfants,

Les enfants de moins de 12 ans ; les enfants de 13 ans et plus sont considérés comme des adultes et le même tarif qu'un client adulte s'applique.

### **Article 7.- Période d'occupation**

En tant que client, vous avez droit à une occupation de la chambre à partir de 14h00 le premier jour de la période contractuelle jusqu'à midi le jour du départ. En période de forte affluence, la disponibilité de votre chambre peut être retardée de trois heures maximum. Si votre chambre est occupée au-delà de l'heure contractuelle, vous devrez vous acquitter des frais de départ tardif.

L'occupation et le séjour de personnes non enregistrées ne seront pas autorisés à l'hôtel.

Coffre-fort et service de chambre. Les établissements

Ils disposent d'un service de coffre-fort de sécurité pour la garde de l'argent et des objets de valeur.

Les chambres sont équipées d'un coffre-fort. Notre hôtel décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur non déposés dans le coffre-fort.

### **Article 8.- Service de nettoyage des chambres**

Le service de nettoyage des chambres est quotidien, de 9h00 à 15h00.

### **Article 9.**

La demi-pension comprend le petit-déjeuner et le dîner, selon le contrat.

L'hôtel peut autoriser, sur demande adressée 24 heures à l'avance, le remplacement du déjeuner par le dîner. Ce changement sera effectif pendant toute la durée du séjour et sera toujours soumis aux disponibilités de l'hôtel.

Les boissons ne sont pas comprises dans le prix de la chambre (pension complète, pension complète ou full-cap), sauf accord préalable.

- Le forfait TI n'inclut pas les boissons non alcoolisées dans le service de petit-déjeuner.

## **Article 10.- Interdictions**

1.- Deux personnes ne pourront pas occuper et séjourner dans une chambre double réservée comme chambre individuelle. Dans ce cas, le tarif applicable à une occupation double sera appliqué.

2.- Il est interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement, sauf dans les zones prévues à cet effet. Il est formellement interdit de fumer dans les chambres, sauf sur la terrasse. L'utilisation de narguils est interdite dans tout l'hôtel. Cette infraction sera considérée comme une infraction très grave et l'établissement se réserve le droit de résilier le contrat d'hébergement du client et de lui demander de quitter les lieux.

3.- L'accès aux espaces communs à l'intérieur de l'hôtel (restaurants, bars, aire de jeux, mini-club, hall, etc.) est interdit pieds nus, torse nu et mouillé.

4.- Il est interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons non achetées dans notre Hôtel pour être consommées dans les espaces communs.

5.- Il est interdit de suspendre des serviettes ou tout autre vêtement aux balustrades des terrasses des chambres. Un étendoir est prévu à cet effet sur la terrasse.

6.- Cet établissement n'admet pas les animaux, à l'exception des chiens guides.

7.- Porter des armes ou des objets pouvant être utilisés comme tels.

8.- Restrictions. L'accès à certaines zones ou installations de l'hôtel sera restreint :

Lorsque la capacité établie est atteinte ou lorsque l'heure de fermeture de la zone ou de l'installation est dépassée.

- Si vous n'avez pas l'âge minimum requis pour accéder à l'espace ou à l'installation conformément à la réglementation en vigueur, vous devez respecter scrupuleusement le règlement d'utilisation des parcs aquatiques, notamment les règles relatives à l'âge minimum et maximum et à la taille.
- Lorsqu'on montre ou manifeste des attitudes violentes, notamment lorsqu'on se comporte de manière agressive ou qu'on provoque des troubles
- Lorsqu'il provoque des situations dangereuses ou des désagréments pour les autres utilisateurs, ou ne répond pas aux conditions d'hygiène
- Les personnes qui consomment des drogues, des substances narcotiques ou psychotropes, ou qui présentent des symptômes de consommation de ces substances
- Lorsque vous portez des vêtements ou des symboles qui incitent à la violence, au racisme ou à la xénophobie, ainsi que lorsque vous ne portez pas les vêtements requis selon la zone ou l'établissement
  
- L'assistance des forces de l'ordre peut être requise pour expulser les personnes qui enfreignent l'une des restrictions mentionnées dans la section précédente, ou toute restriction imposée par des raisons externes. Les clients n'auront pas droit au remboursement du montant restant de leur séjour.

Le Client est tenu de payer tous les frais engagés jusqu'au moment de l'interdiction d'accès ou de séjour dans la zone ou l'établissement de l'Hôtel.

## **Suggestions:**

- Gardez un œil sur vos bagages. Ne les laissez pas sans surveillance.
- Gardez un œil sur vos affaires à la plage comme à la piscine ; ne les laissez pas sans surveillance.
- Fermez la porte de votre chambre lorsque vous partez.
- Gardez vos objets de valeur dans le coffre-fort.
- Signalez immédiatement tout événement anormal que vous constatez à la direction de l'hôtel.
- 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.
- Si vous souhaitez que votre chambre soit nettoyée, affichez le panneau « Veuillez nettoyer la chambre » devant votre porte. Si vous ne souhaitez pas être dérangé, affichez le panneau « Veuillez ne pas déranger ».
- Si vous constatez une anomalie ou un dommage dans votre chambre, veuillez contacter le personnel de la réception afin qu'il puisse signaler l'incident à l'équipe de maintenance.
- Veuillez utiliser les installations de manière appropriée, en respectant le mobilier et les jardins de l'hôtel.
- Veuillez respecter les horaires d'ouverture de toutes les installations de l'hôtel.

### **CHAPITRE III Informations sur l'organisation de l'Hôtel**

1. Tout incident ou question concernant le fonctionnement de l'hôtel doit être adressé à notre réception. La direction de l'hôtel est la personne ayant la plus haute responsabilité.
2. Services fournis par des tiers. Notre établissement propose des excursions, divers services et expériences fournis par des entreprises autres que l'exploitant de l'hôtel. Vous pouvez vous renseigner directement à la réception. L'hôtel décline toute responsabilité quant aux services fournis par des entreprises autres que l'exploitant de l'hôtel.
3. Informations sur les autres services fournis directement par l'Hôtel : Les services que l'Hôtel offre directement à ses clients, parking, piscines, parcs aquatiques, activités, etc., seront soumis aux règles d'utilisation de chacun d'eux, et l'Hôtel ne peut être exempté de leur respect, prétendant assumer la responsabilité des conséquences.
4. Les horaires du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner, ainsi que ceux du bar et du service informatique, sont affichés dans chaque établissement. Ces horaires peuvent varier selon la saison ; veuillez donc les consulter.
5. Les horaires de la piscine et du parc aquatique sont affichés dans chaque hôtel et peuvent varier selon la période de l'année. Veuillez les consulter à votre arrivée à l'hôtel.
6. L'utilisation de la douche est obligatoire avant de se baigner dans la piscine. L'utilisation des transats est gratuite. Vous pouvez réserver une chaise longue à partir de 7h. Avant cette heure, les serviettes seront récupérées et apportées à la réception.
7. Salle de sport. - Les horaires d'ouverture de la salle de sport sont affichés dans chaque hôtel ; veuillez donc les consulter à votre arrivée. Le port d'une tenue et de chaussures de sport appropriées est obligatoire pour utiliser les équipements. L'utilisation d'une serviette personnelle est obligatoire par mesure d'hygiène afin de prévenir toute contagion et tout dommage aux équipements. Les mineurs de 16 à 17 ans doivent obtenir l'autorisation d'un parent ou d'un tuteur pour accéder à la salle de sport. Veuillez demander cette autorisation au moniteur. Il est strictement interdit de fumer, de manger et d'alcool dans la salle de sport. Pour le bien de tous, veuillez remettre votre équipement de sport à sa place après votre entraînement.
8. Données personnelles. Les données personnelles des clients seront traitées aux fins de réservation, de fourniture et d'encaissement des services hôteliers et, s'ils ont donné leur consentement exprès, pour l'envoi d'informations sur les offres et services de l'hôtel. Les clients peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, de suppression (oubli), de portabilité des données, de limitation du traitement et d'opposition au traitement sur simple demande auprès de l'établissement hôtelier par tout moyen, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la Loi organique (ES) 3/2018 (LOPDGDD).