



# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

---

Edición Agosto 2022

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

### **PREÁMBULO.-**

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,<sup>1</sup> 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.

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,<sup>2</sup> 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\*\*\*; pudiendo

---

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

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

ser consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

## **CAPÍTULO I**

### **Condiciones de admisión**

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

**1.1.-** Este hostel 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 hostel 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 hostel 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 hostel 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 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 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.

## **CAPÍTULO II**

### **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; constandingo 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 dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia por cada diez o fracción.

b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche por cada diez o fracción de las estancias no realizadas.

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.

**5.5.a.-** Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

**5.5.b.-** Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

#### **Artículo 6.- Precio.**

**6.1.-** Usted, como 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.

**6.2.-** El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria 3; o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

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

**6.4.-** En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en la publicidad 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 12:00 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.

---

En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro

Establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada.

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

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 13:30 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, a excepción de las zonas habilitadas para ello.

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

**10.6.-** Este Establecimiento no admite animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales.

**Artículo 11.- Limitaciones.**

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

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

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

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

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

d) 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.

e) 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.

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

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias en la playa, no las deje desatendidas.
3. 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.
4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
6. Notifique inmediatamente a la dirección del hostel 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.
7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
8. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.
9. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
10. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
11. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
12. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
13. 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".
14. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
15. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
16. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el

mobiliario del hostel

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

### **CAPÍTULO 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 dueño del hostel el máximo responsable del mismo.

### **CAPÍTULO IV**

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

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

**15.2.-** Este hostel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la gestión del hostel.

### **CAPÍTULO VII**

#### **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 que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro hostel, se anunciará en 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.



## *English version\*\*\**

# INTERNAL REGULATIONS

## 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 their organization, as well as the regulation of their technical conditions and provision of services.

In this regard, article 25 of said Decree-law provides the following:

- 1.** Hotel establishments must have an internal regime regulation in which mandatory rules will be set for users during their stay, without contravening the provisions of Law **13/2011**, of December 23,2 nor in this Chapter.
- 2.** The internal regulations will always be available to users and will 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 with 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 internal regulations will specify, at a minimum:
  - a) Admission conditions.
  - b) The rules of coexistence and operation.
  - c) Information on the administrative organization and responsible person to whom, where appropriate, they will have to address issues 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 drawn up this Internal Regime Regulation in which the mandatory rules for users during their stay are set; people that we will hereinafter call Clients.

These Regulations are available to you, as a Client, at all times, both in the Spanish language version and in the English language version; being able to be consulted on the bulletin board located in the reception area, as well as on

## **CHAPTER I**

### **Admission conditions**

#### **Article 1.- Admission conditions.**

**1.1.-** This hostel is considered, for all purposes, as an establishment for public use, although admission or stay may be denied:

- a) Due to lack of accommodation capacity or facilities.
- b) For failing to comply with the admission requirements.
- c) For adopting behaviors that may cause danger or inconvenience to other people, whether they are users or not, or that hinder the normal development of the activity.

**1.2.-** Our Establishment will seek the help of the Security Forces and Bodies to evict those who fail to comply with these Internal Regulations; breach the usual rules of social coexistence; or intend to access or stay at 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 fill in the admission document upon arrival at the hostel, and at that time you will be informed about your rights and obligations as a Client, as well as about the existence of these Regulations. of Internal Regime.

**2.2.-** When completing the admission document, you must present an official document that identifies you and that will also serve so that the hostel can complete the corresponding entry part in accordance with current regulations on book-registration and entry parts for travelers.

**2.3.-** Once the admission document has been completed, you will be given your copy, which will contain, 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 will occupy it, the dates of entry and exit, the contracted meal plan and, when the accommodation contract has been signed between you and the hostel directly, the total price of the contracted stay, giving you, in this case, the corresponding original document as a contract.

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

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

- a) Receive truthful, sufficient, understandable, unequivocal information, and prior to contracting the accommodation period, as well as about the full final price, including

taxes, with a breakdown, where appropriate, of the amount of the increases or discounts that are applicable to any eventual offer.

- b) Obtain the documents that certify the terms of the contract.
- c) Access our Establishment in the contracted terms.
- d) Receive the services in the agreed conditions.
- e) Have your safety and that of your property, as well as your privacy, duly guaranteed in our Hotel; and be informed of any circumstantial inconvenience that could disturb your rest and tranquility.
- f) Receive information on the facilities or services that pose a risk and the security measures adopted.
- g) Receive an invoice or ticket for 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 of the privacy policy that is published on our website.

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

You are obligated as a Client of this establishment:

- 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 contracted services 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 equipment.
- f) Respect the environment.
- g) Respect restricted areas and facilities due to age, or contracted rates.

## **CHAPTER II**

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

#### **Article 5.- Reserve.**

**5.1.-** Every reservation will include the date of the stay, quantity and type of room with its meal plan, cancellation policy and complementary services additionally contracted; also stating the total and itemized price for each of said concepts, unless it has been offered as a package at an 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 be adjusted to the following conditions:

- a) If the reservation is canceled less than two days in advance, the payment of one night's stay will be required for every ten or fraction thereof.
- b) If you leave the reserved room before the date for which it was reserved, you will be billed for the services provided up to that moment plus a penalty of one night for every ten or fraction of the stays not made.
- c) In the case of non-refundable rates, the previously agreed conditions will apply.
  
- d) If the cancellation of the reservation is motivated by circumstances of force majeure, including a crisis situation or health emergency that affects your place of residence or the place where this Establishment is located, the provided in paragraphs a) and b), but will receive a voucher, with expiration of one year, to stay at another time and under the same conditions, although subject to availability.

**5.3.-** Our confirmation of your reservation will be considered a tourist accommodation contract; leaving physical or electronic evidence available to you.

**5.4.-** When you have obtained confirmation of your reservation, we will make available to you the class of room reserved on the agreed date.

**5.5.a.-** If we confirm your reservation without requiring any advance payment as a deposit, it will be kept until the agreed time, and if it has not been arranged, the reservation will be kept until 8:00 p.m. on the appointed day.

**5.5.b.-** If you have paid the deposit in advance, your reservation will be kept without a time limit for the number of days covered by the amount of the deposit, unless otherwise agreed.

Article 6.- Price.

**6.1.-** You, as a Client, must pay for the contracted services at the time of presentation of the invoice or within the agreed term, without the fact of presenting a claim implying exemption from payment. In the case of stays longer than one week, the services may be billed weekly.

**6.2.-** The payment of the price can be made by prior bank transfer; bank card 3; or in cash up to the quantitative limit in force at any given time according to law.

**6.3.-** In the event that payment for the services is required prior to their provision, we will expressly state this in our advertising.

**6.4.-** In case of requesting your bank card details; The advertising will state whether it is used as a guarantee of contract performance 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 deposit, which will be understood as payment on account of the amount resulting from the services provided.



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

**7.1.-** As a client, you will have the right to occupy the room from 12:00 noon on the first day of the contracted period until 12:00 noon 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.

In any case, you can access the common facilities of our Establishment from 12:00 noon on the day of your arrival.

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

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

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

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

Room cleaning service is daily, from 9:00 a.m. to 1:30 p.m.

## **Article 10.- Prohibitions.**

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

**10.2.-** Smoking is prohibited throughout the Establishment, except in the areas designated for it.

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

**10.6.-** This Establishment does not admit animals, except for people accompanied by guide dogs due to visual dysfunctions.

## **Article 11.- Limitations.**

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

a) When the established capacity has been completed and in the meantime there is no availability of access in response to said capacity.

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

b) When they lack the minimum age established to access the area or facility according to current regulations.

c) When violent attitudes are shown or manifested, especially when they behave aggressively or cause altercations.

d) When it causes situations of danger or inconvenience to other users, or does not meet hygiene conditions.

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

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

11.2.- This Establishment may 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.

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

**1 .** Watch and control your luggage. Don't leave it unattended.

**2.** Watch and control your belongings on the beach, do not leave them unattended.

**3.** 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's properly closed, even if you're only gone for a short time.

**4.** Close your luggage when not in use and put it in your closet. If the luggage has a lock, always use it.

**5.** Never display jewelry, money or valuables in your room.

**6.** Immediately notify the hostel management of any abnormal event that you notice, such as: people in a suspicious attitude in the corridor, repeated phone calls from people who do not identify themselves, knocks on the door of your room from people unknown to you, or not finding anyone at the door when you go to open it.

**7.** If you forget or lose your key, only the Reception staff is authorized to provide you with a new key to open your room

**8.** In the event of smoking on the terrace of the room, our security measures require that you put out your cigarette before retiring to rest.

**9.** Do not be upset if you are asked at Reception to identify yourself when requesting a new key, it is for your safety.

**10.** When establishing social relations with unknown people, do not reveal the name of the Establishment or the number of your room.

**11.** Never allow people into your room with deliveries that have not been requested.

**12.** Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.

**13.** If you would like your room to be made up, hang the “Please Make Up Room” sign on the outside of your room door. If you wish not to be disturbed, hang up the “Please Do Not Disturb” sign.

**14.** If you discover any type of deterioration or anomaly, contact Reception.

**15.** Respect the areas in which the rooms are located during nighttime and siesta hours, and in general, avoid making unnecessary noise.

**16.** Please use the facilities properly, respecting the furniture of the hostel

**17.** We appreciate your participation in the event that, during your stay at the Establishment, any disaster and evacuation drill is practiced.

### CHAPTER III

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

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

In all cases in which doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel, you can go to the reception staff where they will be resolved or, failing that, you will contact the authorized staff to resolve your question or doubt; being the owner of the hostel 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.**

**15.2.-** This hostel is not responsible for the services provided by companies outside the management of the hostel.

### CHAPTER VII

#### **Emergencies or health crises**

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

**18.1.-** In the event that the Authorities declare an emergency situation or health crisis that affects the normal development of our hostel, it will be announced on our website so that, as a Client, you know the measures that are 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 his accommodation contract; being canceled your stay without the right to any refund, and with notice to the competent authority.

